

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа профессионального модуля  
ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства»**

Направление подготовки  
**43.02.16. Туризм и гостеприимство**  
*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**

Форма обучения  
**Очно-заочная**

**Год начала подготовки - 2023**  
*(по учебному плану)*

Карачаевск, 2023

Рабочая программа ПМ 01 разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования **43.02.16. Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии «Обще-гуманитарных дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол

Председатель ПЦК «Обще-гуманитарных дисциплин»



Текеева Л. Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Рабочая программа профессионального модуля  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства»**

*43.02.16. Туризм и гостеприимство*

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

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

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

| <b>Код</b> | <b>Наименование общих компетенций</b>   |
|------------|---|
| 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**

| <b>Код</b> | <b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>                   |
|------------|---|
| 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 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;<br>– 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;<br>– оказывать первую помощь;<br>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;<br>программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>– этику делового общения;<br>– основы делопроизводства. |

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

Всего часов – 324 часа

Лекции - 52 часа

Практические – 52 часа

Самостоятельная работа 220 часов

В том числе :

- МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства – 108 часов;
- МДК.01.02 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства – 108 часов;
- УП.01.01 Учебная практика- 36 часов;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| 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)   |
|---|---|
| 1   | 2   |
| <b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства 108 часов</b>    |   |
| <b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> | <p><b>Содержание</b></p> <p>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</p> <p>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</p>   |
| <b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>           | <p><b>Содержание</b></p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.</p> <p>Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>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</p> <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>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. Структураслужб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь</p> <p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Составление графиков выхода на работу.</p> <p>Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду</p> <p>Разработка программы формирования лояльности персонала.</p> <p>Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб</p> |
| <p><b>Учебная практика.</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p>   |   |
| <p><b>Производственная практика.</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> |   |
| <p><b>МДК 01.02 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства 108 часов</b></p>  |   |
| <p><b>Тема 2.1. Ценообразование и ценовая политика</b></p>  | <p><b>Содержание</b></p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | инструменты revenue management; прогнозирование.   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |
|  | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.   |
|  | 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 2.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b> | <b>Содержание</b>  |
|  | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.   |
|  | 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>   |
|  | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики  |
|  | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.   |
| <b>Учебная практика</b>  |  |
| <b>Виды работ:</b>   |  |
|  | 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.  |
| <b>Производственная практика.</b>  |  |
| <b>Виды работ</b>  |  |
|  | 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   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 509: столы компьютерные –20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., наглядные пособия – в электронном виде, меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт., трибуна – 1 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Научный зал (Помещение № 101): столы – 10 шт., стулья – 20 шт., компьютеров – 10 шт., научная литература – 231824 шт., учебная и учебно-методическая литература - 221860 шт., электронные ресурсы: znanium.com, e.lanbook.com, eLibrary.ru, kchgu.ru, Национальная электронная библиотека (НЭБ), Polpred.com.

Кабинет № - 301: столы - 14 шт., стулья – 28 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., доска меловая – 1 шт., телевизор – 1 шт., компьютер – 1 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Читальный зал (Помещение № - 102а): столы – 40 шт., стулья –80 шт., компьютеров - 10 шт., дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro – 1 шт.,



стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором – 1 шт., компьютерный роллер USB&PS/2 – 2 шт., клавиатура с накладкой (ДЦП) – 1 шт., акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$ - 1 шт., художественная литература - 27100 шт.

Кабинет № - 506: столы компьютерные – 20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт. учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Кабинет № - 509: столы компьютерные – 20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Кабинет № - 508: столы – 14 шт., стулья - 28 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., доска меловая – 1 шт., интерактивная доска в комплекте с проектором – 1 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде,

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);
- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);
- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);
- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

#### **3.1.1 Основные печатные и электронные издания**

1. Булат, Р. Е. Документационное обеспечение управления персоналом : учебное пособие / Р. Е. Булат. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 234 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс].

- (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010318-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007087> – Режим доступа: по подписке.
2. Горохов, В. А. Материалы и их технологии : в 2 частях. Часть 1 : учебник / В.А. Горохов, Н.В. Беляков, А.Г. Схиртладзе ; под ред. В.А. Горохова — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 589 с. : ил. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009529-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1793978> – Режим доступа: по подписке.
3. Гладий, Е. В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI: <https://doi.org/10.12737/14202>. - ISBN 978-5-369-01042-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065817> – Режим доступа: по подписке.
4. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459> – Режим доступа: по подписке.
5. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> – Режим доступа: по подписке.
6. Никольская, И. А. Информационно-коммуникационные технологии в специальном образовании : учебник / И.А. Никольская. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 232 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016425-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141770> – Режим доступа: по подписке.
7. Сигидов, Ю. И. Основы бухгалтерского учета : учебник / Ю.И. Сигидов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 491 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1851513. - ISBN 978-5-16-017397-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851513> – Режим доступа: по подписке.
8. Воронина, Л. И. Основы бухгалтерского учета : учебник / Л.И. Воронина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 346 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014313-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1911734> – Режим доступа: по подписке.
9. Гвоздева, В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы : учебник / В.А. Гвоздева. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 542 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0856-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1922266> – Режим доступа: по подписке.
10. Брыксина, О. Ф. Информационно-коммуникационные технологии в образовании : учебник / О.Ф. Брыксина, Е.А. Пономарева, М.Н. Сони́на. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 549 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_59e45e228d2a80.96329695. - ISBN 978-5-16-012818-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1960133> – Режим доступа: по подписке.
11. Большаник, П. В. География туризма : учебное пособие / П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 355 с. + Доп. материалы [Электронный

ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-012118-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1234161> – Режим доступа: по подписке.

12. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341> - Режим доступа: по подписке.

13. Беспалов, М. В. Особенности развития предпринимательской деятельности в условиях современной России : учебное пособие / М. В. Беспалов. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 232 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009840-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002625> – Режим доступа: по подписке.

14. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. - 11-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 405 с. - ISBN 978-5-394-04867-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865740> – Режим доступа: по подписке.

15. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459> – Режим доступа: по подписке.

16. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912091> – Режим доступа: по подписке.

17. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> – Режим доступа: по подписке.

### 3.2.1. 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>20</sup> | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|-----------------|---------------|
|--|-----------------|---------------|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
| <p>ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p>                    | <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>   | <p>Экспертное наблюдение</p> |
| <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>          | <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>   | <p>Экспертное наблюдение</p> |
| <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>  | <p>Экспертное наблюдение</p> |
| <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>                                      | <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным</p>                | <p>Экспертное наблюдение</p> |
|  | <p>комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p> |                              |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>    | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>  | <p>Экспертное наблюдение</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>   | <p>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</p>  |  |
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> | <p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p> |  |
| <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>   | <p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>   |  |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей ее социального и культурного контекста</p>   | <p>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</p>  |  |
| <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>                                  | <p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>   |  |
| <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>  | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>   |  |