

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. 03
«Освоение профессии рабочего, должности служащего.
Выполнение работ по рабочей профессии "Горничная"»**

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 03 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.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего.
Выполнение работ по рабочей профессии "Горничная"»**

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности рабочей профессии - горничная и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - Владеть культурой межличностного общения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - Организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Знать	<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений 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 – 180 часов

Лекции - 20 часов;

Практические – 20 часов;

Самостоятельная работа 32 часа.

В том числе:

- МДК.03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Выполнение работ по рабочей профессии "Горничная";

- ПП.03.01 - Производственная практика – 108 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
МДК 03.01 Выполнение работ по рабочей профессии "Горничная"	
Тема 3.1. Квалификационные требования, предъявляемые к горничным	Содержание
	Должностные инструкции – понятие, назначение, правила составления Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя, заместителя и супервайзера службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы их должностные обязанности.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Провести сравнительный анализ структуры управления - Гостинично-ресторанный комплекс «Астория» г. Карачаевск 1.Определить задачи административно-хозяйственной службы в гостинице. 2.Сформировать структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, современные технологии производственной деятельности 3.Руководитель службы, его функции и подчиненность. Функции сотрудников службы горничных, современные

	<p>технологии производственной деятельности службы.</p> <p>4.Квалификационные требования, предъявляемые к руководящему персоналу службы, современные технологии производственной деятельности гостиницы и их должностные обязанности</p>
<p>Тема 3.2. Уборочные материалы, техника, инвентарь</p>	<p>Содержание</p> <p>Порядок и последовательность экипировки рабочей тележки горничной. Правила транспортировки чистого и грязного белья. Уборочный инвентарь и требования к нему. Чистящие, моющие и дезинфицирующие средства и их безопасность. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой</p>
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования, предъявляемые к уборочным материалам 2. Виды уборочной техники в современных отелях 3. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. <p>Практическое задание: Презентация уборочной техники фирмы NYLA</p> <p>Практическая работа 1</p>
	<p>Содержание</p> <p>Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции; коммуникабельности, внешнему виду. Корпоративные стандарты. Должностные инструкции сотрудников гостиницы. Культура поведения сотрудника. Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия. Наличие униформы и требования к ней. Требования к рабочей обуви. Требования к прическе, макияжу, парфюмерии, маникюру. Ограничения по использованию украшений. Меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы</p>
<p>Тема 3.3. Профессиональные стандарты и схемы работы горничных</p>	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративные стандарты. Должностные инструкции сотрудников гостиницы. 2. Правила поведения персонала гостиницы. Культура поведения сотрудника. Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия. 3. Наличие униформы и требования к ней. Требования к рабочей обуви. Требования к прическе, макияжу, парфюмерии, маникюру. Ограничения по использованию украшений. Личная гигиена сотрудников. <p>Практическое задание: Презентация униформы для горничных гостиниц</p>
	<p>Содержание</p> <p>Санитарная подготовка персонала. Гигиенические требования к уходу за кожей рук, тела и полости рта. Форменная и санитарная одежда, правила эксплуатации и хранения. Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность. Заболевания и бактерионосительство, препятствующие допуску к работе на предприятиях питания и туризма. Гигиенические основы труда.</p>
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>
<p>Тема 3.4. Личная гигиена работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Содержание</p> <p>Санитарная подготовка персонала. Гигиенические требования к уходу за кожей рук, тела и полости рта. Форменная и санитарная одежда, правила эксплуатации и хранения. Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность. Заболевания и бактерионосительство, препятствующие допуску к работе на предприятиях питания и туризма. Гигиенические основы труда.</p>

	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Санитарная подготовка персонала. 2. Гигиенические требования к уходу за кожей рук, тела и полости рта. 3. Форменная и санитарная одежда, правила эксплуатации и хранения. 4. Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность. Заболевания и бактерионосительство, препятствующие допуску к работе на предприятиях питания и туризма. 5. Гигиенические основы труда. <p>Выполнение реферата</p>
<p>Тема 3.5. Порядок уборки общественных помещений гостиницы</p>	<p>Содержание Помещения общественного пользования - вестибюльная зона, административные, помещения общественного назначения и общего пользования, хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, ремонтные мастерские, кладовые, склады). Объем уборочных работ общественных помещений. Бельевое хозяйство гостиницы: центральная бельевая чистого белья, центральная бельевая грязного белья. Поэтажные кладовые для грязного и чистого белья. Склады нового белья.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация уборочных работ; 2. Технология выполнения различных видов уборочных работ; 3. Последовательность выполнения текущей уборки; 4. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы. <p>Практическое задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комплектация тележки для горничной; 2. Разработать должностную инструкцию для горничной; 3. Работы, связанные с оборотом постельного белья;
<p>Тема 3.6. Технология уборки номерного фонда гостиницы</p>	<p>Содержание Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. Последовательность уборки. Правила уборки и требования к горничной. Технология уборки ванной комнаты. Необходимый инвентарь, дезинфицирующие и моющие средства. Средства для ежедневной уборки. Правила поведения в номере. Правила поведения в гостевой зоне. Соблюдение требований по отношению к личным вещам гостя. Ответственность горничной за пропажу личных вещей клиента</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация уборочных работ; 2. Технология выполнения различных видов уборочных работ; 3. Последовательность выполнения текущей уборки; 4. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы. <p>Практическое задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комплектация тележки для горничной; 2. Разработать должностную инструкцию для горничной; 3. Работы, связанные с оборотом постельного белья;
<p>Тема 3.7. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь</p>	<p>Содержание Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Заболевания, представляющие опасность для персонала гостиницы. Меры безопасности для защиты от заболеваний, попадающих через кровь</p> <p>Практические занятия</p>

	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. 2. Заболевания, представляющие опасность для персонала гостиницы. 3. Меры безопасности для защиты от заболеваний, попадающих через кровь. <p>Тестирование Выполнение реферата</p>
<p>Тема 3.8. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием</p>	<p>Содержание Охрана труда горничной и техника безопасности в гостинице. Техника безопасности на рабочем месте. Инструкция по технике безопасности и охране труда. Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников.</p> <p>Практические занятия Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охрана труда горничной и техника безопасности в гостинице. 2. Техника безопасности на рабочем месте. 3. Инструкция по технике безопасности и охране труда. 4. Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников. <p>Тестировани</p>
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</p>	
<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с незнакомым теоретическим материалом. 2. Работа с основными понятиями по темам. 3. Тестирование. 4. Подготовка к информационному сообщению (реферат). 5. Практическая работа. 6. Решение ситуационных задач 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время учебной практики графиком консультаций, формами отчетности и - критериями оценки по итогам практики; - Изучение : <ul style="list-style-type: none"> - ГОСТ Р 51870-2002. Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия. Федеральный Закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ; - функций и этапов работы горничной; - нормативов уборки номеров; - нормативов проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м² сухая протирка, влажная протирка, мытье, чистка пылесосом. - порядка использования детерджентов и моющих средств в гостинице; - экологических и санитарно-эпидемиологических требований, предъявляемые к моющим средствам; - правил безопасности при работе с моющими средствами. - структурной организации бельевого хозяйства гостиницы: кладовые для грязного и чистого белья, склады нового белья; - требований к запасам чистого постельного белья и полотенец; - требований к организации и оборудованию бельевых и условия хранения белья; - правил хранения дополнительных постельных принадлежностей (на матрацников, подушек, одеял); - правил приемки и выдачи белья. - последовательности уборки номера; - правил работы с вещами клиента и забытыми вещами; 	

- правил работы с чистым и грязным постельным бельем;
- правил и последовательность проверки энергопотребляющих устройств: фена, светильников, телефона, телевизора, пульта управления телевизором,
- наличия необходимого количества TV программ, их порядковые номера, исправность других кнопок пульта;
- порядка проверки исправности дверей и окон, дверных и оконных замков и запоров, петель.
- необходимого инвентаря, дезинфицирующих и моющих средств, применяемых для уборки ванной комнаты;
- последовательности уборки ванной комнаты;
- требований к обработке санфаянсовых поверхностей;
- правил комплектации расходных косметических средств и туалетной бумаги в соответствии с требованиями стандарта;
- правил проверки работы смесителей, унитаза, раковины, светильников, штор, крючков и т.д. классов химических соединений, применяемых для дезинфекции помещений и оборудования гостиниц;
- видов дезинфицирующих средств, разрешенных к применению;
- требований безопасности при использовании дезинфектантов;
- режима дезинфекции

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

Кабинет № - 301: столы – 17 шт., угловые столы – 2 шт., стулья – 17 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., компьютер – 20 шт., источник бесперебойного питания 20 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., шкаф-вешалка – 2 шт., камера Web Logitech Webcam Pro9000 (OEM)(USB2,0,1600*1200, 2Mpx, микрофон) <960-000562> -1 шт., проектор ViewSonic Projector PJD 5453S – 1 шт., камера видеонаблюдения HiWatch «DS –i214W4mm» (LAN, 1920*1080, microSDXC) – 2 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.

Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (Помещение № 507): столы – 12 шт., стулья – 24 шт., доска меловая - шт., ноутбуки с подключением к информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 3 шт.

3.1.1 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 №037940000323000002/1 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).

3.1.2 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. Солина. — 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.

3.1.3 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	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе.</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой</p> <p>Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия</p> <p>Осуществлять коммуникацию с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
--	---	---