

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

(цифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего. Выполнение работ по рабочей профессии "Горничная"» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Одобрено на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-правовые дисциплины»


Ногайлиева М. Х.

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

Профессиональный модуль изучается на:

- очная форма обучения: 2 курс, 4семестр

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.</p> <p>Корпоративные стандарты.</p> <p>Должностные инструкции сотрудников гостиницы.</p> <p>Культура поведения сотрудника.</p> <p>Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия.</p> <p>Наличие униформы и требования к ней.</p> <p>Требования к рабочей обуви.</p> <p>Требования к прическе, макияжу, парфюмерии, маникюру.</p> <p>Ограничения по использованию украшений.</p> <p>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.</p> <p>Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность.</p> <p>Заболевания и бактерионосительство, препятствующие допуску к работе на предприятиях питания и туризма.</p> <p>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.</p> <p>Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность.</p> <p>Заболевания и бактерионосительство, препятствующие допуску к работе на предприятиях питания и туризма.</p> <p>Гигиенические основы труда.</p>
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</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 ЕРРП 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>
--	---	---