АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ
_____ Т.В. Поштарева
«19» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация специалиста – специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2023

Разработана
Старший преподаватель
кафедры СТ
_____О.Е. Евсеева

Согласована
зав. кафедрой СТ
_____Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры СТ
от «19» мая 2023 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой
_____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
«19» мая 2023 г.
протокол № 9
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2023 г.

Содержание

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3
1.1. Область применения программы 3
1.2. Цель и задачи профессионального модуля 3
1.3. Объем профессионального модуля 4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 5
3.1. Тематический план профессионального модуля 5
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 14
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 14
4.2. Информационное обеспечение обучения 14
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса 15
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса 15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) 16
6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использованав дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

– 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.

1.3. Объем профессионального модуля

Объем профессионального модуля всего288 часов, в том числе:
– максимальной учебной нагрузки обучающегося (ОФО/ ЗФО) 178/178 часоввключая:
а) обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 170/34 часов;
б) самостоятельной работы обучающегося –10/144 ч;
– учебной практики – 36/36 часов;
– производственной практики – 72/72 часов.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (ОФО/ЗФО)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации	Промежуточная аттестация
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (объем работы во взаимодействии с преподавателем)			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы, практические занятия, семинары часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				
1	2	3	4	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	**44/42**	**44/6**	20/4		**–/36**					
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	**40/36**	**40/4**	20/2		**–/34**					
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	**42/40**	**40/6**	20/4		**2/34**					
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	**48/48**	**40/8**	20/4		**8/40**					
	Учебная практика							**36/36**			
	Производственная практика (по профилю специальности)								**72/72**		
	Консультации									**10/–**	
	Промежуточная аттестация										**2/6**
	Экзамен по модулю										
	Всего:	**174/166**	**164/24**	**80/14**		**10/144**		**36/36**	**72/72**	**10/–**	**2/6**

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов ОФО/ЗФО	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**76/40**	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**36/24**	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**4/–**	
	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	**4**	
	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		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**34/6**	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	10	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале		
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		

	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**24/**	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Составление графиков выхода на работу.	4	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
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.		36	
Производственная практика раздела 1		4	

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.			
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		**88/60**	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		**66/44**	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание**	**6**	
	Документ и его функции.	6	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание**	**20/12**	
	Организационные документы.	8	
	Распорядительные документы.		
	Виды информационно-справочных документов.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**12**	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12	
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание**	**40/32**	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	Порядок ведения документации.	2	
	Документы по трудовым отношениям.	2	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**32**	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32	
Учебная практика раздела 2 **Виды работ**		18	

Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			
Производственная практика раздела 2 **Виды 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.		4	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		**38/40**	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		**34/24**	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание**	**8/4**	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	**4**	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	**Содержание**	**26/20**	
	Деловое общение. Этика и этикет.	6	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.		
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**20**	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
Производственная практика раздела 3 **Виды работ** Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		4	

и коллегами.			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		**86/68**	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**66/44**	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание**	**34/22**	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	12	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**22**	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22	
	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.		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание**	**32/22**	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**22**	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	22	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
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.		18	
Производственная практика раздела 4 **Виды работ**		2	

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.		
Промежуточная аттестация		
Всего	**288**	

Практическая подготовка обучающихся при реализации междисциплинарных курсов

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
1.2	ПЗ	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства, графиков выхода на работу	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			
2.2	ПЗ	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
2.3	ПЗ	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
3.2	ПЗ	Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
4.1		Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства	

Практическая подготовка обучающихся при реализации практики

Вид практики		Количество часов	Место организации практической подготовки
Учебная	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. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. 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.	36	Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) – Учебно-практическая лаборатория «МАГИСТР-ТУР»
Производственная	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	72	Предприятие база практики

	услуг; Внесение изменений в заказ. 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. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 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.		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Для реализации программы профессионального модуля 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», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

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, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513389

2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517797

Дополнительные источники:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513722

Нормативно-правовые акты

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».

Периодические издания

1.) «Туризм без границ». – Электронный журнал: http://turizmbezgranic.ru/

2.) «Горячая Линия. Туризм». – Туристический электронный журнал: https://www.tourdom.ru/hotline/actual/

3.) «Турбизнес». – Электронный журнал о туристическом бизнесе для профессионалов: http://www.tourbus.ru/

4.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». – Электронный журнал о туристическом бизнесе: https://www.ttg-russia.ru/

5.) «Тонкости продаж». – Электронный журнал для турагентов: https://pro.tonkosti.ru/

6.) «Вояж». – Электронный туристический журнал: http://voyagemagazine.ru

7.) «Иностранец». – Электронная газета: http://www.inostranets.ru/

8.) «RATANews». – Ежедневная электронная газета о турбизнесе: http://www.ratanews.ru/

9.) «Отдых и Путешествия». – Рекламно-информационный туристический еженедельник:http://oip.ru/

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

Административно-управленческий портал – http://www.aup.ru

Экономикаи управление на предприятиях: научно-образовательный портал – http://www.eup.ru

Базаданных по делопроизводству и документообороту –https://clubtk.ru/osnovy-deloproizvodstva-i-dokumentooborota-dlya-novichkov

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях, рекомендуется посещение туристских фирм.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является освоение разделов данного модуля: «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства», «Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства», «Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства», «Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплин общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Организация туристской индустрии».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является освоение МДК01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства», МДК 01.02 «Изучение основ делопроизводства», МДК 01.03 «Соблюдение норм этики делового общения», МДК 01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное

питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии)

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3-х лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Текущий контроль в форме: - опроса; - тестирования; - защиты практических заданий. Контрольные работы, дифференцированный зачет, экзамен по МДК Дифференцированные зачеты по учебной и производственной
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
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 языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	практикам Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Освоенные общие компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
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 коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть 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	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	

грамотности в различных жизненных ситуациях		
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	

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Подписано цифровой подписью:
Федоровский Александр Петрович
Дата: 08.06.2023 12:14:36
Организация: Автономная некоммерческая организация высшего образования "Северо-Кавказский социальный институт"