

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«31» *декабря* 2024 г.

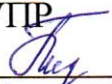



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**  
основной профессиональной образовательной программы  
**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета №3, протокол №3 от «21» февраля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УПР  
Л.П. Попкова   
«20» февраля 2024 г.

Специалист по УМР  
О.А. Швецова   
«20» февраля 2024 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:



  
Якушевская О.А., директор ООО «Корас»

  
Присакару А.В., руководитель  
службы приема и размещения отеля «Меридиан»



Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100).

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.**

## 1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**» и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b></p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>определять этапы решения задачи;</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>реализовывать составленный план;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>структуру плана для решения задач;</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации;  определять необходимые источники информации;  структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации;  оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение;  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b>  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;  порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p><b>Умения:</b>  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  презентовать бизнес-идею;</p> <p><b>Знания:</b>  содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  основы предпринимательской деятельности;  основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации;</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Умения:</b>  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b>  психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Умения:</b>  грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,  проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b>  особенности социального и культурного контекста;  правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b>  понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),  понимать тексты на базовые профессиональные темы;  участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;  строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;  кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);  писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
	<p><b>Знания:</b>  правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;  основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);  лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;  особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
<p>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</p>	<p><b>Практический опыт:</b>  – координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;  – осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;  – выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;  – использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;  – осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</p> <p><b>Умения:</b>  – владеть техникой количественной оценки и анализа информации;  – владеть методикой хранения и поиска информации;  – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);  – владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;  – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;  – формировать банки данных;  – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;  – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;  – владеть культурой межличностного общения.</p> <p><b>Знания:</b>  – законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>– основы трудового законодательства российской федерации;</li><li>– основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li><li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li><li>– теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li><li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li><li>– оказывать первую помощь;</li><li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li><li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li><li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</li><li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li><li>– этику делового общения;</li><li>– основы делопроизводства.</li></ul> |
|--|--|

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Объем образовательной нагрузки (всего)</b>	<b>306</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 01.01)</b>	<b>56</b>
Практическая подготовка	<b>20</b>
в том числе:	
теоретические занятия	26
практические занятия	24
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	2
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 01.01)</b>	–
<b>Экзамен (МДК 01.01)</b>	–
<b>Консультации (МДК 01.01)</b>	–
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 01.01) – в форме дифференцированного зачета</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 01.02)</b>	<b>32</b>
Практическая подготовка	18
в том числе:	
теоретические занятия	10
практические занятия	18
контрольные занятия	2
курсовая работа/проект	-
дифференцированный зачет	2
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 01.02)</b>	–
<b>Консультации (МДК 01.02)</b>	–
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 01.02) – в форме дифференцированного зачета</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 01.03)</b>	<b>36</b>
Практическая подготовка	<b>30</b>
в том числе:	
теоретические занятия	6
практические занятия	26
контрольные занятия	2
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	2
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 01.03)</b>	<b>20</b>
<b>Экзамен (МДК 01.03)</b>	–
<b>Консультации (МДК 01.03)</b>	–
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 01.03) – в форме дифференцированного зачета</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 01.04)</b>	<b>92</b>
Практическая подготовка	<b>54</b>

в том числе:	
теоретические занятия	42
практические занятия	44
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	2
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 01.04)</b>	<b>20</b>
<b>Экзамен (МДК 01.04)</b>	–
<b>Консультации (МДК 01.04)</b>	–
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 01.04) – в форме дифференцированного зачета</b>	
<b>Учебная практика по ПМ.01</b>	<b>36</b>
<b>Производственная практика по ПМ.01</b>	<b>36</b>
<b>Консультации по ПМ.01</b>	<b>10</b>
<b>Итоговая аттестация по ПМ.01 – в форме экзамена по модулю</b>	<b>8</b>



## 2.2 Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая оценка)
		Всего часов	Практическая подготовка	в том числе						
				теоретических занятий (час)	лабораторных и/или практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	курсовая работа/проект (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>										
<b>2 курс (4 семестр)</b>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	6	6	2	4	2	-	-	-	-	-
Тема 1.1 Основные понятия и определения в сферах туризма и гостеприимства	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Нормативно-правовые акты в сферах туризма и гостеприимства	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 1. Анализ нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	20	20	6	12	6	2	-	-	-	-
Тема 2.1 Требования к сотрудникам служб предприятий туризма и гостеприимства	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Практическое занятие № 2. Характеристика современного сотрудника службы предприятий туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.3 Виды организационных структур управления и их характеристика	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.4 Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 3. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.5 Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.6 Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 1. Выполнение практико- ориентированных заданий	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 3.1 Понятие и предмет профессиональной этики: происхождение, история развития	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 5. Характеристика основных этических категорий (дискуссия)	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.2 Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Практическое занятие № 6. Деловая игра «Оценка ожиданий потребителя от обслуживания».	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Исследование качества обслуживания: отзывы, рейтинги предприятий туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.3 Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт (исследование)	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 8. Разработка норм и правил профессионального поведения сотрудников предприятий туризма и гостеприимства (мини-проект)	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 2. Конференция «Культура делового общения»	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	-
Тема 4.1 Технология работы с клиентом	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 9. Анализ потребительского спроса и мотиваций клиента	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 10. Семинар «Формы расчетов с клиентом»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 11. Разработка программы формирования лояльности персонала и критериев оценки эффективности работы сотрудников	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 12. Анализ возможных конфликтных ситуаций (решение ситуационных задач)	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>Всего по МДК 01.01:</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>МДК 01.02 Основы делопроизводства</b>										
<b>2 курс (3 семестр)</b>										

<b>Раздел 1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	-
Тема 1.1 Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Реквизиты документов. Требования к составлению и оформлению деловых документов	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №1. Составление типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №2. Составление проекта должностной инструкции специалиста по туризму и гостеприимству	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №3. Составление проекта инструкции по делопроизводству на предприятии туризма и гостеприимства	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	-
Тема 2.1 Классификация и структура организационно-распорядительных документов	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №4. Составление приказов, распоряжений	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Информационно-справочные документы в сфере туризма и гостеприимства	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №5. Составление служебных, докладных, объяснительных записок	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.3 Особенности работы с кадровыми документами	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №6. Разработка и формирование документации по личному составу	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №7. Составление и оформление заявлений, анкет, автобиографии	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-

<b>Раздел 3. Организация работы с документами на предприятии туризма и гостеприимства</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
Тема 3.1 Организация документооборота на предприятии туризма и гостеприимства	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №8. Работа с обращениями граждан	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №9. Разработка туристской документации	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
<b>Всего по МДК 01.02</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
<b>МДК 01.03. Организация анимационной деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства</b>										
<i>2 курс (3 семестр)</i>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Раздел 1. Организация досуга клиентов как сфера анимационной деятельности</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	-
Тема 1.1 Анализ сущности и форм анимационной деятельности	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 1. Анализ использования традиций, обычаев и обрядов как основы праздников	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 2. Создание календаря русских народных праздников	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 3. Анализ состава анимационной программы и формы организации	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Проектирование анимационной программы «Народный праздник»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Проектирование и разработка анимационных программ</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 2.1 Драматургия и режиссура как основа анимационной деятельности	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-

Практическое занятие № 5. Оформление режиссёрской документации, обеспечивающей анимационную программу	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Технология написания и виды сценариев для различных мероприятий	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Определение игры в структуре анимационной программы	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 8. Проектирование анимационной программы на основе игры	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 9. Использование спортивного мероприятия для разработки анимационных программ	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 1. Защита проектов по разработке познавательных анимационных программ	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 3. Анимационная деятельность на основе региональных особенностей</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Практическое занятие № 10. Моделирование региональной анимационной деятельности	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 11. Разработка концепции анимационной программы на основе события/праздника	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 12. Разработка сценария анимационной программы на основе события/праздника	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 13. Разработка модели анимационной программы на основе события/праздника	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>Всего по МДК 01.03:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>МДК 01.04. Технология продаж гостиничных и туристских услуг</b>										
<i>2 курс (3 семестр)</i>										
<b>Введение. Стартовая диагностика</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Раздел 1. Рыночные отношения в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Виды тарифов и ценообразование в туриндустрии	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 1. Анализ основных методов ценообразования турпродукта и отдельных туристских услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 2. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Тенденции развития покупательского спроса	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Покупательское поведение современного потребителя туристских и гостиничных услуг</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 2.1 Обслуживание клиентов: правила и стандарты	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Деловое общение. Этика и этикет	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 3. Разработка этапов обслуживания клиентов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Формы обслуживания клиентов на предприятиях туризма и гостеприимства	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 5. Заполнение сопутствующих документов при обслуживании клиентов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.3 Психологические процессы, влияющие на технологии продаж	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Составление целевой группы гостей гостиничного предприятия	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Составление целевой группы клиентов турфирмы	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-

Контрольное занятие № 1. Выполнение практических заданий «Сущность гостиничного и туристского продуктов: различия и сходства»	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>Итого за 3 семестр</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
<b>2 курс (4 семестр)</b>										
<b>Раздел 3. Индустрия гостеприимства. Специфика деятельности различных средств размещения</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 3.1 Стандарты средств размещения (виды, классы, звездность, требования в связи с этим)	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа № 8. Составление структуры соподчинения работников гостиничного предприятия	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.2 Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа № 9. Анализ нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.3 Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Контрольная работа № 2. Региональные особенности гостиничной индустрии (семинар)	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 4. Туристская индустрия. Специфика деятельности туристских предприятий</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 4.1 Значение туризма в жизни общества. Эволюция развития туризма.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 10. Анализ отрицательного и положительного воздействия туризма на экономику («круглый стол»)	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Тема 4.2 Классификация видов и форм туризма	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-



Практическое занятие № 11. Определение поставщиков туристских услуг	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 12. Формы взаимодействия поставщиков и потребителей туристских услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 4.3 Туристские регионы и их специализация по видам туризма	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 13. Выявление инноваций в туристской деятельности	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольная работа № 3. Региональные особенности организации туризма (семинар)	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 5. Основные формы продаж туристских и гостиничных продуктов</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	-	-	-	-	-
Тема 5.1 Вербальные и невербальные технологии продаж	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 5.2 Методы и формы реализации турпродукта	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 14. Схема процесса персональной продажи турпродукта	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 5.3 Методы и формы реализации гостиничного продукта	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 15. Схема процесса персональной продажи гостиничного продукта	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 16. Схема процесса корпоративной продажи гостиничного продукта	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 5.4 Организация сервиса в туризме и гостеприимстве	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 5.5 Правила обслуживания российских и иностранных граждан.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 17. Анализ заявки на бронирование турпродукта	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 18. Оформление ответа на заявку группы туристов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства требует наличия мастерской «Учебный тренинговый офис», мастерской «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)», лаборатории турагентской и туроператорской деятельности, лаборатории службы продажи и маркетинга.

##### **Мастерская «Учебный тренинговый офис»**

###### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

###### **Имущество:**

1. Стол ученический (одноместный) – 15 шт.
2. Стул – 20 шт.
3. Стол преподавателя – 2 шт.
4. Доска классная – 1 шт.

##### **Мастерская «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)»**

###### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

###### **Имущество:**

1. Стол ученический (одноместный) – 15 шт.
2. Стул – 20 шт.
3. Стол преподавателя – 2 шт.
4. Доска классная – 1 шт.

## **Лаборатория турагентской и туроператорской деятельности**

### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.
5. Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир-факс) – 1 шт.
6. Телефон – 1 шт.
7. Стойка ресепшн – 1 шт.

### **Имущество:**

1. Лотки для бумаги – 3 шт.
2. Стул – 3 шт.
3. Стеллаж металлический – 1 шт.

## **Лаборатория службы продажи и маркетинга**

### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Принтер – 1 шт.
3. Колонки – 2 шт.

### **Имущество:**

1. Стол ученический (двухместный) – 2 шт.
2. Стол компьютерный – 1 шт.
3. Стул – 6 шт.
4. Стол преподавателя – 1 шт.
5. Стул компьютерный – 1 шт.
6. Шкаф – 2 шт.
7. Доска классная – 1 шт.

## **3.2 Информационное обеспечение обучения**

### **Основная литература:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452777>.
2. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. —

3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456726>.

3. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453970>.

4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>.

5. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07197-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452839>.

6. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451242>.

7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456706>.

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>.

9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>.

10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-

е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455119>.

11. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456729>.

### **Дополнительная литература:**

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: Туризм [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для ВПО. – М.: Инфра-М, 2014.

3. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления. Практикум [Текст]: учеб. пособие. – М.: Академия, 2012. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453224>.

4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456727>.

5. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015.

6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014.

7. Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014.

8. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие для ВПО. – М.: Инфра-М, 2014.

9. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014.

10. Матюхина, Ю.А. Организация туристской деятельности [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014.

11. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст] : учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013.

12. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014.

13. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014.

14. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст] : учеб. пособие. – М.: Дашков и К., 2014.

**Перечень используемого программного обеспечения:**

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

**Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Задания для стартовой диагностики (вопросы для обсуждения)	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Устный / письменный опрос	Оценка ответов Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Контрольные занятия (разработка и защита проектов, разработка документации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Задания для промежуточной аттестации		
МДК 01.01		
Практические задания	Оценка выполненных заданий Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Защита курсовой работы (проекта)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 01.02		
Тестирование	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 05, ПК 09
Комплексное практическое задание	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценка заполненной документации	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 01.03		



Комплексное практическое задание	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценка заполненной документации	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 01.04		
Комплексное практическое задание	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценка заполненной документации	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Учебная и производственная практика по ПМ.01		
Представление портфолио Защита отчета по практике	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09
Экзамен по модулю ПМ.01		
Выполнение комплексных практико-ориентированных заданий	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 1.1- ПК 1.4, ОК 01- ОК 05, ПК 09

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении дифференцированных зачетов по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Основы делопроизводства, МДК 01.03 Организация анимационной деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.04 Технология продаж гостиничных и туристских услуг и дифференцированных зачетов по учебной и производственной практике.

Дифференцированный зачет по междисциплинарным курсам проводится с учетом результатов текущего контроля (рейтинговая система оценивания).

При промежуточной аттестации обучающихся на дифференцированных зачетах по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Основы делопроизводства, МДК 01.03 Организация анимационной деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.04 Технология продаж гостиничных и туристских услуг на соответствие персональных достижений требованиям к образовательным результатам, заявленных ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по МДК и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации. При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на дифференцированном зачете с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на дифференцированном зачете и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по

МДК. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на дифференцированном зачете и получает оценку «отлично».

Предметом оценки по учебной и производственной практике является приобретение практического опыта.

Контроль и оценка по учебной и производственной практике проводится на основе характеристики и дневника обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике/дневнике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и/или требованиями организации, в которой проходила практика (образовательного учреждения для учебной практики, если она проводится на базе образовательного учреждения), например:

Кроме этого, для аттестации по ПМ могут использоваться в том или ином сочетании с описанными выше формами защита портфолио.

Итоговый контроль освоения вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» осуществляется на экзамене по модулю. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, основанных на профессиональных ситуациях. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.