

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО
«Санаторий Чувашиякурорт»
Ю.Л. Симунов

08.06.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»
Минобразования Чувашии
Ишуканов Р.А.
приказ от 08.06.2023 г. № 309

ПРОГРАММА
профессионального модуля

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и
гостеприимства

(индекс и наименование дисциплин)

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от от 08.06.2023 г. № 10

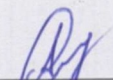
Председатель ЦК  /Семенова А.А./

Разработчики:

Зришкова А.Н. - преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза



Семенова А.А. , методист

Внешняя экспертиза



Петрова З.В., заместитель директора по учебной работе БПОУ "Чебоксарский медицинский колледж" Минздрава Чувашии

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
ОК 02	<i>Использование современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>
ОК 04	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
ОК 07	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i>
ОК 09	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i>
ЛР 2.	<i>Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</i>
ЛР 3.	<i>Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</i>
ЛР 4.	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой</i>

	<i>среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</i>
ЛР 7.	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 336 часа

из них на освоение МДК 186 часов

практики, 144 часа

в том числе учебная 72 часа

производственная 72 часа

Промежуточная аттестация 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы	Самостоятельная работа	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
				всего	в том числе							
					Лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект (работа)	консультации	экзамен	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства												
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	60	18	42	28	14						
Итого по МДК.01.01.		60	18	42	28	14						
МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства												
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.2 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	32		32	22	10						
Итого по МДК.01.02.		32		32	22	10						
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения												
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.3 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	34	10	24	14	10						
Итого по МДК.01.03.		344	10	24	14	10						
МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства												
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	60	18	40	16	24						
Итого по МДК.01.04.		60	18	40	16	24						
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4	Учебная практика (УП.01.01)	72									72	

ЛР 2, 3, 4, 7												
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Производственная практика (ПП.01.01)	72										72
Промежуточная аттестация: комплексный дифференцированный зачёт по МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04 зачет по УП.01.01. дифференцированный зачёт по ПП.01.01. квалификационный экзамен по ПМ 01.		2 2 2 6								2 6		
ВСЕГО		336	46	138	80	58				12	36	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	1. Введение 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.	2	2
	2. Службы предприятий туризма и гостеприимства Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	2
	3. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства 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	2	2
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	9	3

Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	4.	Управление персоналом 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	2	2
	5.	Функции управления Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	2
	6.	Планирование 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	2	2
	7.	Практическое занятие. Разработка плана Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	3
	8.	Организация и координация деятельности персонала 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	2	2
	9.	Практическое занятие. Взаимодействие служб предприятий туризма и гостеприимства Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	3
	10.	Организация труда Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	2
	11.	Практическое занятие. График выхода на работу Составление графиков выхода на работу.	2	3
	12.	Организационные структуры управления Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	2	2
	13.	Виды и функции уровней управления Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	2
	14.	Виды организационных структур управления Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	2
	15.	Мотивация труда Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	2
	16.	Практическое занятие. Потребности и мотивы поведения персонала Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	3

	17.	Лояльность персонала Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала.	2	2
	18.	Практическое занятие. Формирование лояльности персонала Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	3
	19.	Психология коллектива Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	2
	20.	Практическое занятие. Контроль в структурном подразделении Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2	3
	21.	Практическое занятие. Оценка эффективности работы служб Оценка эффективности работы служб	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата на тему: «Мотивация как функция менеджмента» Подготовка презентации на тему: «Эффективность контроля» Подготовка доклада на тему: «Роль планирования в структурных подразделениях организации»		9	3
Итого по МДК.01.01, часов самостоятельная работа обучающегося Обязательная учебная нагрузка обучающихся в том числе практические занятия			60 18 42 14	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства				
МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала			
	1.	Документ и его функции Документ и его функции. Функциональные и отраслевые системы документации. Межотраслевые системы документации. Унификация и стандартизация документации: понятие.	2	2
	2.	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Системы документационного обеспечения управления: понятие, признаки, их автоматизация.	2	2
	3.	Требования к составлению и оформлению деловых документов Требования к составлению и оформлению деловых документов. Правила оформления реквизитов бланка и их расположения на стандартном формате бумаги, размеры полей. Проектирование бланков документов организации.	2	2

		Бланк документа: понятие, назначение, виды бланков (общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа (кроме письма). Состав, оформление реквизитов бланка.		
	4.	Классификация и структура организационно-распорядительных документов Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала			
	5.	Организационные документы Организационные документы.	2	2
	6.	Практическое занятие. Составление и оформление организационных документов Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).	2	3
	7.	Распорядительные документы Распорядительные документы.	2	2
	8.	Практическое занятие. Составление и оформление распорядительных документов Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2	3
	9.	Виды информационно-справочных документов Виды информационно-справочных документов.	2	2
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала			
	10.	Понятие и принципы организации документооборота Понятие и принципы организации документооборота. Общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства. Система документооборота. Организация документооборота: прием, обработка, регистрация, контроль, хранение документов. Нормативные документы, регламентирующие организацию документооборота.	2	2
	11.	Порядок ведения документации Порядок ведения документации. Прием, обработка и регистрация документов: понятие, цели, задачи, места регистрации различных категорий документов. Системы и формы регистрации. Контроль исполнения документов: понятие, назначение, виды. Технология ведения контроля. Составление, учет и хранение отчетных данных.	2	2
	12.	Документы по трудовым отношениям Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантий.	2	2
	13.	Деловая речь и ее грамматические особенности Деловая речь и ее грамматические особенности. Культурно-нормативные аспекты делового стиля, его лексические нормы и грамматические особенности. Синтаксис письменной и устной деловой речи, особенности фонетических норм.	2	2
	14.	Практическое занятие. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства Составление и оформление документов. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
	15.	Практическое занятие. Составление приказов Составление и оформление документов. Составление приказов	2	3
	16.	Практическое занятие. Составление личных дел, списка работников	2	3

		Составление и оформление документов. Составление личных дел, списка работников.		
Итого по МДК.01.02 , часов			32	
самостоятельная работа обучающегося			-	
Обязательная учебная нагрузка обучающихся			32	
в том числе практические занятия			10	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства				
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала			
	1.	Этика и мораль Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье, смысл жизни и т.п. Этические аспекты профессиональной деятельности.	2	2
	2.	Деловой этикет в профессиональной деятельности Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Понятие делового этикета, его содержание и основные категории. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Требования современного этикета.	2	2
	3.	Нормы делового этикета Сущность корпоративного имиджа, роль процедур делового этикета в его поддержании. Этика служебных взаимоотношений. Права работников и предпринимателей. Профессионально-нравственные требования к специалистам.	2	2
	4.	Практическое занятие. Нормы делового этикета Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2	3
	5.	Профессиональная этика Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально этические представления в сервисной деятельности. Особенности этики и делового этикета в зарубежных странах в сфере гостиничного бизнеса.	2	2
	6.	Практическое занятие. Кодекс профессиональной этики Работа с документами. Принципы Глобального этического кодекса туризма, принятого Генеральной ассамблеей ВТО в Сантьяго 1 октября 1999 г. Кодекс профессиональной этики работника туристической индустрии.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Составление таблицы «Составляющие имиджа делового человека»			5

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке	Содержание учебного материала			
	7.	Деловое общение Деловое общение. Этика и этикет. Структура коммуникативного процесса. Функциональная характеристика профессионального и делового общения. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Территории зоны делового общения. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	2
	8.	Практическое занятие. Общение с клиентами Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	3
	9.	Практическое занятие. Этикет деловых переговоров Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	3
	10.	Конфликты в деловой среде Понятие и классификация конфликта. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Основные модели конфликта. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов в латентной стадии.	2	2
	11.	Практическое занятие. Управление конфликтами Решение ситуативных задач и разбор проблемных профессиональных ситуаций с применением методов управления конфликтами: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Возможности управления конфликтной ситуацией.	2	3
	12.	Корпоративная культура Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Принципы формирования корпоративной культуры. Этапы формирования корпоративной культуры. Типы корпоративных культур.	2	2
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентации на тему «Деловые переговоры» Составление памятки (буклета) на тему: «Конфликт и пути его решения»		5		
Итого по МДК.01.03, часов самостоятельная работа обучающегося Обязательная учебная нагрузка обучающихся в том числе практические занятия			34 10 24 10	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства				

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала		
1.	Ценообразование. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Ценообразование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	2	2
2.	Виды скидок Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	2
3.	Цена и тариф управление доходами Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиницы	2	2
4.	Цена и тариф управление доходами Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2	2
5.	Практическое занятие. Ценообразование гостиничного предприятия Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	3
6.	Практическое занятие. Методы ценообразования Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2	3
7.	Практическое занятие. Виды скидок Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
8.	Критерии эффективности работы персонала по продажам Критерии эффективности работы персонала по продажам.	2	2
9.	Способы управления доходами Планирование в системе управления доходами. Учет дополнительных услуг	2	2
10.	Практическое занятие. Неценовые маркетинговые решения Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Составление словаря профессиональных терминов.	9	3
Тема 4.2. Осуществление расчетов	Содержание учебного материала		
11.	Обслуживание клиентов Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	2

клиентов за предоставленные услуги	12.	Правила и нормы обслуживания клиентов Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	2
	13.	Деловое общение Деловое общение. Этика и этикет.	2	2
	14.	Практическое занятие. Встреча, обслуживание и расчет клиентов Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2	3
	15.	Практическое занятие. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2	3
	16.	Сегментирование клиентов Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Методы управления продажами с учетом сегментации	2	2
	17.	Программы лояльности; клиентские мероприятия Программы лояльности; клиентские мероприятия Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями	2	2
	18.	Практическое занятие. Мероприятия по повышению лояльности гостей Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей	2	3
	19.	Практическое занятие. Презентация услуг предприятия Презентация услуг предприятия. Методология построения и проведения презентации услуг предприятия. Способы позиционирования предприятия и выделения ее конкурентных преимуществ.	2	3
	20.	Продажи на выставках, проведение рекламных акций Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	2
		Самостоятельная работа обучающихся Составление словаря профессиональных терминов.	9	3
Промежуточная аттестация в форме комплексного дифференцированного зачёта по МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04			2	
Итого по МДК.01.04, часов			60	
самостоятельная работа обучающегося			18	
Обязательная учебная нагрузка обучающихся			40	
в том числе практические занятия			24	
Дифференцированный зачет (комплексный)			2	
Учебная практика УП.01.01			72	
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. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.				

<p>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. Промежуточная аттестация по УП.01.01 в форме зачета</p>		
<p>Производственная практика ПП.01.01</p>	72	
<p>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. 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. Промежуточная аттестация по ПП.01.01 в форме дифференцированного зачета</p>		
<p>Всего по ПМ.01</p>	336	
Промежуточная аттестация по ПМ.01 в форме экзамена (квалификационного)		
	-	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или пол руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет Информационно-экскурсионной деятельности.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: ученические столы, ученические стулья, стол преподавателя

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: торгово-технологическое оборудование торговых организаций

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст]: учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 240 с.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

4. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

5. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного контроля, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов в **
	ЗУН *	Компетенции и (код)					
МДК.01.01							
Раздел 1	1,2	ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1	Текущий	Устный опрос. Тестирование. Выполнение практических работ и ВСР	Задание для выполнения практических работ и ВСР	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
МДК.01.02							
Раздел 2	1,2	ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.2	Текущий	Устный опрос. Тестирование. Выполнение практических работ и ВСР	Задание для выполнения практических работ и ВСР	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
МДК.01.03							
Раздел 3	1,2	ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.3	Текущий	Устный опрос. Тестирование. Выполнение практических работ и ВСР	Задание для выполнения практических работ и ВСР	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
МДК.01.04							
Раздел 4	1,2	ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4	Текущий	Устный опрос. Тестирование. Выполнение практических работ и ВСР	Задание для выполнения практических работ и ВСР	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04	1,2	ОК 01-ОК 05 ПК 1.1- ПК 1.4	Промежуточный	Дифференцированный зачет	Задания для дифференцированного зачета	Ведомость промежуточной аттестации. Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
УП.01.01	1,2,3	ОК 01-ОК 05 ПК 1.1- ПК 1.4	Текущий контроль	Практический	Задания на практику	Дневник практики. Отчет. Характеристика	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
			Промежуто	Зачет	Задания для	Ведомость	Бальная

			чный		зачета	промежуточной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК	(2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
ПП.01.01	1,2,3	ОК 01-ОК 05 ПК 1.1-ПК 1.4	Текущий контроль Промежуточный	Практический Дифференцированный зачет	Задания на практику Задания для зачета	Дневник практики. Отчет. Характеристика Ведомость промежуточной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
ПМ.01	1,2,3	ОК 01-ОК 05 ПК 1.1-ПК 1.4	Промежуточный	Экзамен квалификационный	Задания для экзамена	Экзаменационная ведомость. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *1 – знания; 2 – умения; 3 - навыки

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК /ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК/ПК не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 грамотности в различных жизненных ситуациях	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	
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,	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

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	

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	Анкетирование Опросы Тестирования различного вида Индивидуальные беседы
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Наблюдение за поведением студентов
ЛР 4	Демонстрация интереса к будущей профессии; Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; Участие в исследовательской и проектной работе; Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и	Опрос Анкетирования Конкурсы профмастерства Творческие задания и анализ их выполнения Тестирования различного вида Индивидуальные беседы

	критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.	
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов