**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

 **образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Таруса**

**2023 г.**

Программа профессионального модуля ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприиство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: Методист Петрова Л.И.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
5. **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**

* результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код** |  | **Наименование общих компетенций** |  |
|  |  |  |  |
| 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 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, |  |
| ОК 03. |  | 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 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное |  |
| ОК 06. |  | поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с |  |
|  | учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять |  |
|  |  |  |
|  |  | стандарты антикоррупционного поведения |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять |  |
| ОК 07. |  | знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно |  |
|  |  | действовать в чрезвычайных ситуациях |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья |  |
| ОК 08. |  | в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня |  |
|  |  | физической подготовленности |  |
|  |  |  |  |
| ОК 09. |  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном |  |
|  | языках |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 |  | координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и |
| практический | гостеприимства; |
| опыт |  | осуществления организации и контроль работы служб предприятий |
|  | туризма и гостеприимства; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | выполнения подготовительных и заключительных работы по |
|  | обслуживанию клиентов; |
|  |  | использования техники переговоров, устного общения с клиентом, |
|  | включая телефонные переговоры; |
|  |  | осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги. |
| уметь |  | 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. |
| знать |  | законодательство российской федерации в сфере туризма и |
|  | гостеприимства; |
|  |  | основы трудового законодательства российской федерации; |
|  |  | основы организации деятельности служб предприятий туризма и |
|  | гостеприимства; |
|  |  | основы организации, планирования и контроля деятельности |
|  | подчиненных; |
|  |  | теории мотивации персонала и его психологические особенности; |
|  |  | теориямежличностногоиделовогообщения,переговоров, |
|  | конфликтологии малой группы; |
|  |  | оказывать первую помощь; |
|  |  | виды технических средств сбора и обработки информации, связи и |
|  | коммуникаций; |
|  |  | 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 – 288 часов

в том числе в форме практической подготовки – 202 часов

Из них на освоение МДК 01.01 – 36 часов; МДК 01.02 – 66 часов; МДК 01.03 – 34 часа; МДК 01.04 –

1. часов.
	* том числе самостоятельная работа – \_\_\_. практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 14 часов.

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | В т.ч. в форме | практической.подготовки |  |  |  | Обучение по МДК |  |  | Практики |  |
| Коды |  |  |  |  |  |  |  | Всего |  |  |  | В том числе |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| профессиональных | Наименования разделов |  | Всего, |  |  |  | Лабораторных. |  |  |  |  |  | Промежуточнаяаттестация. |  |  |  |
| общих | профессионального модуля |  | час. |  |  |  | и |  | Курсовых |  |  |  |  |  |
| компетенций |  |  |  |  |  |  |  |  |  | практических. |  | работ | Самостоятельная | Учебная | Производственная |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | занятий |  | (проектов) |  | работа |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *1* |  |  | *2* |  |  | *3* |  | *4* | *5* |  | *6* |  | *7* |  | *8* | *9* | *10* | *11* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ПК 1.1. | Раздел | 1. | Организация | и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК01–ОК09 | технологии | работы | служб | **52** |  | 20 | **36** |  | 24 |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 |  |
|  | предприятий | туризма | и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | гостеприимства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ПК 1.2. | Раздел |  | 2. | Основы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК01–ОК09 | делопроизводства |  | и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | документооборота | служб | **82** |  | 42 | **66** |  | 44 |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 |  |
|  | предприятий | туризма | и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | гостеприимства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ПК 1.3. | Раздел | 3. Этика | делового |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК01–ОК09 | общения служб предприятий | **50** |  | 20 | **34** |  | 24 |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 |  |
|  | туризма и гостеприимства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ПК 1.4. | Раздел | 4. | Технология |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК01–ОК09 | расчетов |  | клиентов/гостей |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | сотрудниками | служб | **90** |  | 48 | **66** |  | 44 |  |  |  |  |  |  |  | 12 | 12 |  |
|  | предприятий | туризма | и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | гостеприимства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Промежуточная аттестация |  | **14** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 14 |  |  |  |
|  | **Всего:** |  |  |  |  | **288** |  | **202** | **202** |  | **136** |  | **0** |  |  | **Х** | **14** | **36** | **36** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и** |  | **Объем, акад. ч / в том** |  |
| **тем профессионального** | **Содержание учебного материала,** |  |
| **числе в форме** |  |
| **модуля (ПМ),** | **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа** |  |
| **практической** |  |
| **междисциплинарных** | **обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* |  |
| **подготовки, акад ч** |  |
| **курсов (МДК)** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **52/20** |  |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **36/20** |  |
| **Тема 1.1. Организация и** | **Содержание** | **4** |  |
| **технологии работы служб** | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной |  |  |
| **предприятий туризма и** | образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль |  |  |
| **гостеприимства** | 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. |  |  |
|  | 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** | **Содержание** | **32** |  |
| **управления службами** | Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. |  |  |
| **предприятий туризма и** | Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к |  |  |
| **гостеприимства** | персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. |  |  |
|  | 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. |  |  |

54

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

Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  | **24** |  |
| Разработка | плана | и определение целей | деятельности служб предприятий туризма | и | 4 |  |
| гостеприимства. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. |  | 4 |  |
| Составление графиков выхода на работу. |  |  | 4 |  |
| Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного | 4 |  |
| подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. |  |  |
|  |  |  |
| Разработка программы формирования лояльности персонала. |  | 4 |  |
| Составление | схемы | проведения контроля | в заданном структурнм подразделении. Оценка | 4 |  |
| эффективности работы служб. |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1**

Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства;

Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства;

Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону;

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;

Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта; Х

Определение задач управления каналами продаж (сбыта);

Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства;

Техники, повышающие эффективность телефонного разговора;

Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения

стрессовых ситуаций;

Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **82/42** |
| **МДК 01.02** Изучение основ делопроизводства | **66/42** |
| **Тема 2.1. Делопроизводства** | **Содержание** | 6 |
| **и общие нормы** | Документ и его функции. |  |
| **оформления документов** | Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. |  |
|  | Требования к составлению и оформлению деловых документов. |  |
|  | Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |  |
| **Тема 2.2. Основные виды** | **Содержание** | 8 |
| **управленческих** | Организационные документы. |  |
| **документов** | 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) |  |
| **Тема 2.3. Организация** | **Содержание** | 8 |
| **работы с документами** | Понятие и принципы организации документооборота. |  |
|  | Порядок ведения документации. |  |
|  | Документы по трудовым отношениям. |  |
|  | Деловая речь и ее грамматические особенности. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **В том числе практических и лабораторных занятий** | 32 |  |
|  | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. |  |  |
|  | Составление приказов, личных дел, списка работников. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2** |  |  |
| Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; |  |  |
| Составление графика документооборота; | Х |  |
| Отработка правил документооборота; |  |
|  |  |
| Порядок ведения документации; |  |  |
| Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства. |  |  |
| **Учебная практика раздела 2** |  |  |  |
| **Виды работ** |  |  |  |
| Осуществление делопроизводства и документооборота; | 8 |  |
| Составление деловых документов; |  |
|  |  |
| Составление организационных и распорядительных документов; |  |  |
| Создание отчетов. |  |  |  |
| **Производственная практика раздела 2** |  |  |
| **Виды работ** |  |  |  |
| Составление и обработка документации; | 8 |  |
| 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. |  |  |
| **Раздел 3.** Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **50/20** |  |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | **34/20** |  |
| **Тема 3.1. Общие сведения** | **Содержание** | **8** |  |
| **об этической культуре** | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как |  |  |
|  | основа эффективного общения |  |  |
|  | 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** | **Содержание** | **26** |  |
| **технологии работы служб** | Деловое общение. Этика и этикет. |  |  |
| **предприятий туризма и** | Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. |  |  |
| **гостеприимства с** | Введение лексики, закрепление в упражнениях |  |  |
| **клиентами/гостями на** | Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  |  |
| **английском языке** | 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. |  |  |

57

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **В том числе практических и лабораторных занятий** |  | 8 |  |
|  | Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных | с | 4 |  |
|  | деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. |  |  |
|  |  |  |  |
|  | Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма | 4 |  |
|  | и гостеприимства. |  |  |
|  |  |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** |  |  |  |
| Закрепление теоретических знаний об этике; |  |  |  |
| Отработка навыков делового общения; |  |  |  |
| Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; |  |  |  |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с |  |  |  |
| использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Раздел 4.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства |  | **90/48** |  |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства |  | **66/48** |  |
| **Тема 4.1. Ценообразование** | **Содержание** |  | **22** |  |
| **и ценовая политика** | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление |  |  |  |
|  | доходами: оптимизация цены. |  |  |  |
|  | 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** |  | 8 |  |
|  | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. |  | 2 |  |
|  | Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. |  | 2 |  |
|  | Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |  | 2 |  |
|  | Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |  | 2 |  |
| **Тема 4.2. Осуществление** | **Содержание** |  | **22** |  |
| **расчетов клиентов за** | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. |  |  |  |
| **предоставленные услуги** | 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** | 4 |  |
|  | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | 2 |  |
|  | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные | 2 |  |
|  | услуги. |  |
|  |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4** |  |  |
| Составление программы лояльности клиентов; |  |  |
| Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; |  |  |
| Составление ценника услуг, с учетом скидок; | Х |  |
| Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и |  |  |
| гостеприимства; |  |  |
| Проработка конспектов занятий и учебной литературы. |  |  |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Кабинеты:**

* информационных технологий в профессиональной деятельности;
* безопасности жизнедеятельности;
* менеджмента и управления персоналом;
* основ маркетинга;
* правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
* экономики и бухгалтерского учета.

**оснащенных оборудованием:**

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* дидактические пособия;
* программное обеспечение;
* видеофильмы по различным темам;

**техническими средствами:**

* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
* экран, проектор, магнитная доска;
* компьютеры по количеству посадочных мест;
* профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 428 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11014-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт

[сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469548

1. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472842
2. 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, 2021. — 462 с. —
3. 4. Грядунов М.В.

Продажи гостиничного продукта ООО ОИЦ Академия 2019г.

**3.2.2. Основные электронные издания** Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/; Образовательная платформа Профобразование https://profspo.ru/.

**3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Код и наименование |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| профессиональных и общих |  | Критерии оценки |  | Методы оценки |  |  |
| компетенций, формируемых в |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | рамках модуля |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ПК 1.1. Координировать работу служб предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| ОК | 01. | Выбирать | способы | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |  |
| решения |  |  |  | задач | соответствии |  |  | с | выполнением | работ | на |  |
| профессиональной | деятельности | установленными | нормативно- | практике |  |  |  |
| применительно к | различным | правовыми актами |  |  |  |  |  |  |
| контекстам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 02. |  | Использовать | Знать | виды | технических | Экспертное | наблюдение | за |  |
| современные | средства поиска, | средств | сбора | и | обработки | выполнением | работ | на |  |
| анализа | и |  | интерпретации | информации, | связи | и | практике |  |  |  |
| информации, | и информационные | коммуникаций |  |  |  |  |  |  |  |
| технологии | для | выполнения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| задач |  |  | профессиональной |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| деятельности |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК | 03. | Планировать | и | Владеть |  |  | основами | Экспертное | наблюдение | за |  |
| реализовывать | собственное | организации | деятельности | выполнением | работ | на |  |
| профессиональное и личностное | служб предприятий туризма и | практике |  |  |  |
| развитие, | предпринимательскую | гостеприимства | и | основы |  |  |  |  |
| деятельность |  |  |  | в | организации, планирования и |  |  |  |  |
| профессиональной |  | сфере, | контроля |  | деятельности |  |  |  |  |
| использовать |  | знания | по | подчиненных |  |  |  |  |  |  |  |
| финансовой | грамотности | в |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| различных жизненных ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 04. |  | Эффективно | Взаимодействовать |  | с | Экспертное | наблюдение | за |  |
| взаимодействовать и работать в | коллегами при возникновении | выполнением | работ | на |  |
| коллективе и команде |  |  | конфликтных ситуаций |  | практике |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и | Знать |  |  | теорию | Экспертное | наблюдение | за |  |
| письменную | коммуникацию | на | межличностного | и | делового | выполнением | работ | на |  |
| государственном |  | языке | общения, |  | переговоров, | практике |  |  |  |
| Российской Федерации с учетом | конфликтологии |  |  | малой |  |  |  |  |
| особенностей | социального | и | группы |  |  |  |  |  |  |  |  |
| культурного контекста |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 07. |  | Содействовать | Оказывать первую помощь | Экспертное | наблюдение | за |  |
| сохранению окружающей среды, |  |  |  |  |  | выполнением | работ | на |  |
| ресурсосбережению, | применять |  |  |  |  |  | практике |  |  |  |
| знания об изменении климата, |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| принципы |  | бережливого |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| производства, |  | эффективно |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| действовать | в | чрезвычайных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 09. |  | Пользоваться | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |  |
| профессиональной |  |  |  | соответствии |  |  | с | выполнением | работ | на |  |
| документацией |  |  | на | установленными | нормативно- | практике |  |  |  |
| государственном и иностранном | правовыми актами на русском |  |  |  |  |
| языках |  |  |  |  |  | и иностранных языках |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОК | 01. | Выбирать | способы | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| решения |  |  |  |  | задач | соответствии |  |  | с | выполнением | работ | на |
| профессиональной | деятельности | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| применительно | к |  | различным | правовыми актами |  |  |  |  |  |
| контекстам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 02. |  |  | Использовать | Владеть методикой | хранения | Экспертное | наблюдение | за |
| современные | средства поиска, | и поиска информации |  | выполнением | работ | на |
| анализа | и |  | интерпретации |  |  |  |  | практике |  |  |
| информации, | и информационные |  |  |  |  |  |  |  |
| технологии | для |  | выполнения |  |  |  |  |  |  |  |
| задач |  |  | профессиональной |  |  |  |  |  |  |  |
| деятельности |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК | 03. | Планировать | и | Владеть | технологией | Экспертное | наблюдение | за |
| реализовывать |  | собственное | делопроизводства | (ведение | выполнением | работ | на |
| профессиональное и личностное | документации, | хранение | и | практике |  |  |
| развитие, | предпринимательскую | извлечение информации) |  |  |  |  |
| деятельность |  |  |  |  | в |  |  |  |  |  |  |  |
| профессиональной |  | сфере, |  |  |  |  |  |  |  |
| использовать |  | знания | по |  |  |  |  |  |  |  |
| финансовой | грамотности | в |  |  |  |  |  |  |  |
| различных жизненных ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 04. |  |  | Эффективно | Взаимодействовать |  | с | Экспертное | наблюдение | за |
| взаимодействовать и работать в | коллегами при возникновении | выполнением | работ | на |
| коллективе и команде |  |  | конфликтных ситуаций |  | практике |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и | Знать |  | теорию | Экспертное | наблюдение | за |
| письменную | коммуникацию | на | межличностного | и | делового | выполнением | работ | на |
| государственном |  |  | языке | общения, | переговоров, | практике |  |  |
| Российской Федерации с учетом | конфликтологии |  | малой |  |  |  |
| особенностей | социального | и | группы |  |  |  |  |  |  |
| культурного контекста |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 07. |  | Содействовать | Оказывать первую помощь |  | Экспертное | наблюдение | за |
| сохранению окружающей среды, |  |  |  |  | выполнением | работ | на |
| ресурсосбережению, | применять |  |  |  |  | практике |  |  |
| знания об изменении климата, |  |  |  |  |  |  |  |
| принципы |  |  | бережливого |  |  |  |  |  |  |  |
| производства, |  |  | эффективно |  |  |  |  |  |  |  |
| действовать | в | чрезвычайных |  |  |  |  |  |  |  |
| ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 09. |  |  | Пользоваться | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| профессиональной |  |  |  | соответствии |  |  | с | выполнением | работ | на |
| документацией |  |  |  | на | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| государственном и иностранном | правовыми актами на русском |  |  |  |
| языках |  |  |  |  |  |  | и иностранных языках |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения |  |  |
| ОК | 01. | Выбирать | способы | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| решения |  |  |  |  | задач | соответствии |  |  | с | выполнением | работ | на |
| профессиональной | деятельности | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| применительно | к |  | различным | правовыми актами |  |  |  |  |  |
| контекстам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОК | 03. | Планировать | и | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| реализовывать |  | собственное | соответствии |  | с | выполнением | работ | на |
| профессиональное и личностное | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| развитие, | предпринимательскую | правовыми актами |  |  |  |  |
| деятельность |  |  |  | в |  |  |  |  |  |  |  |
| профессиональной |  | сфере, |  |  |  |  |  |  |  |
| использовать |  | знания | по |  |  |  |  |  |  |  |
| финансовой | грамотности | в |  |  |  |  |  |  |  |
| различных жизненных ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 04. |  | Эффективно | Взаимодействовать | с | Экспертное | наблюдение | за |
| взаимодействовать и работать в | коллегами при возникновении | выполнением | работ | на |
| коллективе и команде |  |  | конфликтных ситуаций |  | практике |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и | Владеть способами логически | Экспертное | наблюдение | за |
| письменную коммуникацию | на | верно, | аргументировано | и | выполнением | работ | на |
| государственном |  | языке | ясно | строить | устную | и | практике |  |  |
| Российской Федерации с учетом | письменную речь на русском |  |  |  |
| особенностей | социального | и | языке | для решения задач |  |  |  |
| культурного контекста |  | межличностного |  | и |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | межкультурного |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | взаимодействия |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 07. |  | Содействовать | Оказывать первую помощь |  | Экспертное | наблюдение | за |
| сохранению окружающей среды, |  |  |  |  | выполнением | работ | на |
| ресурсосбережению, | применять |  |  |  |  | практике |  |  |
| знания об изменении климата, |  |  |  |  |  |  |  |
| принципы |  | бережливого |  |  |  |  |  |  |  |
| производства, |  | эффективно |  |  |  |  |  |  |  |
| действовать | в | чрезвычайных |  |  |  |  |  |  |  |
| ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 09. |  | Пользоваться | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| профессиональной |  |  |  | соответствии |  | с | выполнением | работ | на |
| документацией |  |  | на | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| государственном и иностранном | правовыми актами на русском |  |  |  |
| языках |  |  |  |  |  | и иностранных языках |  |  |  |  |
|  |  | ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |  |
| ОК | 01. | Выбирать | способы | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| решения |  |  |  | задач | соответствии |  | с | выполнением | работ | на |
| профессиональной | деятельности | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| применительно к | различным | правовыми актами |  |  |  |  |
| контекстам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК |  | 02. |  | Использовать | Владеть | техникой | Экспертное | наблюдение | за |
| современные | средства поиска, | составления, учета и хранения | выполнением | работ | на |
| анализа | и |  | интерпретации | отчетных данных |  |  | практике |  |  |
| информации, и информационные |  |  |  |  |  |  |  |
| технологии | для | выполнения |  |  |  |  |  |  |  |
| задач |  |  | профессиональной |  |  |  |  |  |  |  |
| деятельности |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК | 03. | Планировать | и | Осуществлять | расчет | с | Экспертное | наблюдение | за |
| реализовывать |  | собственное | клиентом за предоставленные | выполнением | работ | на |
| профессиональное и личностное | услуги |  |  |  | практике |  |  |
| развитие, | предпринимательскую |  |  |  |  |  |  |  |
| деятельность |  |  |  | в |  |  |  |  |  |  |  |
| профессиональной |  | сфере, |  |  |  |  |  |  |  |
| использовать |  | знания | по |  |  |  |  |  |  |  |
| финансовой | грамотности | в |  |  |  |  |  |  |  |
| различных жизненных ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОК | 04. |  | Эффективно | Взаимодействовать | с | Экспертное | наблюдение | за |
| взаимодействовать и работать в | коллегами при возникновении | выполнением | работ | на |
| коллективе и команде |  | конфликтных ситуаций |  | практике |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и | Владеть | основами | Экспертное | наблюдение | за |
| письменную | коммуникацию | на | профессиональной этики | и | выполнением | работ | на |
| государственном | языке | речевой культуры |  |  | практике |  |  |
| Российской Федерации с учетом |  |  |  |  |  |  |
| особенностей | социального | и |  |  |  |  |  |  |
| культурного контекста |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК | 07. |  | Содействовать | Оказывать первую помощь |  | Экспертное | наблюдение | за |
| сохранению окружающей среды, |  |  |  | выполнением | работ | на |
| ресурсосбережению, применять |  |  |  | практике |  |  |
| знания об изменении климата, |  |  |  |  |  |  |
| принципы |  | бережливого |  |  |  |  |  |  |
| производства, |  | эффективно |  |  |  |  |  |  |
| действовать | в | чрезвычайных |  |  |  |  |  |  |
| ситуациях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ОК | 09. |  | Пользоваться | Выполнение | работ | в | Экспертное | наблюдение | за |
| профессиональной |  |  | соответствии |  | с | выполнением | работ | на |
| документацией |  | на | установленными | нормативно- | практике |  |  |
| государственном и иностранном | правовыми актами на русском |  |  |  |
| языках |  |  |  |  | и иностранных языках |  |  |  |  |