

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и технологий

 / Л.Ф. Пелевина

« 28 » 02 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

 / В.Г. Шубаева

« 28 » 02 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование
(на базе среднего общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2023

Санкт-Петербург

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»


Разработчик(и):

Мурмилюк В.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подписи

Рецензент:

Марухнова П.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подписи

Ахвердиев Т.Т., генеральный директор
ООО «Охта»


_____ подписи


Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.10 Туризм.

Протокол № 6 от 02 02 2023г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**
- 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

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

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Цель: освоение основного вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

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

иметь практический опыт:

– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 466 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 466 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 252 часа;
 промежуточной аттестации – 24 часа,
 учебной и производственной практики – 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в

	профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства	68	54	28					
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения	32	30	18					
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	56	54	32					
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	118	114	68					
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	Учебная практика, часов	36						36	
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	Производственная практика, часов	144							144
ПК 1.1-1.4. ОК 01-05, 07, 09.	Экзамен по профессиональному модулю	12							
	Всего	466	252	146				36	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4	1
	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	4	1
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	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	1
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	1
	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	1
	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	1
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	1

	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	2	1
	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	1
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	1
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	1
	Практические занятия		
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2
	Составление графиков выхода на работу.	2	2
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	8	3
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	2
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6	2
Консультации		2	
Промежуточная аттестация по МДК		12	
Всего по МДК		68	
МДК 01.02 Соблюдение норм этики делового общения			
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	1
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	1
	Практические занятия		
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	6	2
	Содержание учебного материала		

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Деловое общение. Этика и этикет.	2	1
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	1
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4	2
	Практические занятия		
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	2
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	2
Консультации		2	
Всего по МДК		32	
МДК 01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала		
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	1
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	1
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4	1
	Практические занятия		
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	6	2
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6	3
Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала		
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	1
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	2
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	1
	Практические занятия		

	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	6	2
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6	3
Консультации		2	
Всего по МДК		56	
МДК 01.04 Изучение основ делопроизводства			
Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала		
	Документ и его функции.	4	1
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	4	1
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	4	1
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	6	1
Тема 2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала		
	Организационные документы.	4	1
	Распорядительные документы.	4	1
	Виды информационно-справочных документов.	4	1
	Практические занятия		
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	18	2
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	16	2
Тема 3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала		
	Понятие и принципы организации документооборота.	4	1
	Порядок ведения документации.	4	1
	Документы по трудовым отношениям.	4	1
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	4	1
	Практические занятия		
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	16	3
	Составление приказов, личных дел, списка работников.	18	3
Консультации		4	
Всего по МДК		118	
Учебная практика	Виды работ		
	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	36	2

	<p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p>		
Производственная практика	<p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p> <p>Составление и обработка документации;</p>	144	3

	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.		
Экзамен по ПМ		12	
Всего по ПМ		466	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд.2419 Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6.	Осн		ЭБС Юрайт
Бугорский, Владимир Павлович. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для спо / В. П. Бугорский. Москва : Юрайт, 2022. 165 с. (Профессиональное образование) . ISBN 978-5-534-02282-7 : 589.00.	Осн		ЭБС Юрайт
Грозова, Ольга Сергеевна. Делопроизводство : учебное пособие для спо / О. С. Грозова. Москва : Юрайт, 2022. 126 с. (Профессиональное образование) . ISBN 978-5-534-08211-1 : 419.00.	Осн		ЭБС Юрайт
Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6.	Доп		ЭБС Юрайт
Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. –	Доп		ЭБС Юрайт

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7.			
Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5.	Осн		ЭБС Юрайт
Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0.	Осн		ЭБС Юрайт
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, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6.	Доп		ЭБС Юрайт

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	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	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения,	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	оценка результатов выполнения практической работы;
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	оценка отчета по учебной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и	оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах;

личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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	оценка заданий, выполненных в ходе промежуточной аттестации;
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	оценка результатов выполнения практической работы; оценка отчета по учебной практике
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	оценка результатов выполнения практической работы; оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах; оценка отчета по учебной практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	оценка выполнения контрольных работ, тестирования, домашнего задания;
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 хода решения заданий, содержащихся в практических работах;

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с

использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

РЕЦЕНЗИЯ

**на рабочую программу профессионального модуля 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», на 2023 год набора
Мурмилюка Виталия Ивановича,
преподавателя Санкт-Петербургского государственного экономического университета
Колледж бизнеса и технологий**

Программа профессионального модуля 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанным Министерством образования Российской Федерации.

Программа ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» содержит следующие элементы: титульный лист, паспорт (указана область применения программы, место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цели и задачи, объем учебной дисциплины и виды учебной работы); тематический план и содержание учебной дисциплины, условия реализации программы (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы); контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Содержание программы направлено на достижение результатов, определяемых ФГОС. Содержание отражает последовательность формирования знаний, указанных в ФГОС. В полной мере отражены виды работ, направленные на приобретение умений.

Программа может быть рекомендована для использования в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Колледж бизнеса и технологий.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Охта»

М.П.

Ахвердиев Т.Т.

