

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб

предприятий туризма и гостеприимства

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля .....</b>	<b>4</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы ...	4
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля .....	4
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>6</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	6
2.2. Структура профессионального модуля .....	7
2.3. Содержание профессионального модуля .....	8
<b>3. Условия реализации профессионального модуля.....</b>	<b>15</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение .....	15
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	15
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>17</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

код и наименование модуля

### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Туроператорские и турагентские услуги».

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 1.1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	основы делопроизводства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	этику делового общения	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Владеть культурой межличностного общения	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	навыками самоконтроля и самооценки
	Учитывать действующее Законодательство при Оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	методами и средствами обеспечения наглядности проведения приёмов безопасного преодоления сложных и опасных воздействий на в процессе работы сотрудников предприятий туризма и гостеприимства
	Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.)	Основы трудового законодательства Российской Федерации	

	Учитывать требования нормативно-правовых актов по безопасности при организации деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Основы планирования деятельности сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	
		Суть и содержание требований безопасности, основные понятия и определения, используемыми в сфере безопасности туризма	
		Основные виды опасностей и рисков	
ПК 1.2	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы организации, деятельности сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию работы Сотрудников предприятия туризма и гостеприимства
	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	программное обеспечение деятельности туристских организаций	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Взаимодействовать с государственными органами по надзору в сфере безопасной организации туристских продуктов	Правила безопасного оказания услуг предприятий туризма и гостеприимства	Навыками разработки Инструкций по Предотвращению потенциально опасных условий предприятий Туризма и гостеприимства
ПК 1.3	обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии	Основы контроля деятельности сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	осуществлять контроль работы сотрудников предприятия туризма и гостеприимства
	анализировать информацию и ее толковать для выявления проблем и возможностей при возникновении опасностей на предприятиях туризма и гостеприимства	Источники информации Об опасностях в месте/регионе оказания услуг предприятиями туризма и гостеприимства	навыками контроля за возникновением потенциально опасных условий при реализации продуктов предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	взаимодействовать с поставщиками туристских услуг	Ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских услуг	разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
	Учитывать действующее Законодательство при Оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	Проведение встреч, Переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам

Управлять конфликтными ситуациями / жалобами	Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров	
Осуществлять расчеты с Гостями в наличной и безналичной форме	Правила работы и Использование систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)	
Применять туристские Маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта		

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Лекции	52	
Практические занятия	76	76
Курсовая работа(проект)	-	-
Самостоятельная работа	50	-
Практика, в т.ч.:	76	76
учебная	-	-
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: ПМ.03.ЭК (экзамен по модулю)	10	-
<b>Всего</b>	<b>260</b>	<b>224</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Лекции	Практические занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1-1.3	МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	48	-	48	18	20	- 2	4		
ПК 1.1-1.3	МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства	50	-	50	16	16	- -	18		
ПК 1.1-1.3	МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения	40	-	40	-	20	- -	20		
ПК 1.4	МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	46	12	46	18	20	- -	8		
ПК 1.1-1.4	Производственная практика	72	72	72						72
	Промежуточная аттестация	6				6				
	<b>Всего:</b>	<b>262</b>	<b>84</b>	<b>354</b>	<b>72</b>	<b>96</b>	<b>- 2</b>	<b>102</b>	<b>-</b>	<b>72</b>

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>48</b>	
<b>Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b> 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. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники службе предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>8</b>	<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	3. Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
<b>Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	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. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.		



	<p>Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. 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.</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.</p> <p>Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, 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.</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.</p>		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	4.Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений.	<b>4</b>	
	5.Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	<b>2</b>	
	6.Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	<b>2</b>	
	7.Разработка программы формирования лояльности персонала.	<b>2</b>	
	8. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Организация рабочего места сотрудников.		

	<b>Консультация</b>	<b>2</b>	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>	
	<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	<b>50</b>	
<b>Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Оформление реквизитов документов.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (скрипты).		
<b>Тема 2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	2. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание).	<b>2</b>	
	3. Составление и оформление распорядительных документов (указ, приказ, распоряжение).	<b>2</b>	
	4. Составление и оформление информационно-справочных документов (справка, служебная записка, список и пр.).	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	
Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции). Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (стандарты операционных процедур).			
<b>Тема 3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Деловая переписка в туризме и гостеприимстве. Документы по трудовым отношениям. Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме. Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и	<b>6</b>	

	отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	5. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	6. Работа с кадровыми документами.	2	
	7. Визовые формальности в туризме.	2	
	8. Оформление договора о реализации турпродукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	2	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	4	
<b>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Основы межличностного и делового общения.	10	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Применение техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.	10	
<b>Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Деловое общение. Этика и этикет. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в сфере туризма и гостеприимства. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	10	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	10	

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.		
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>46</b>	
<b>Тема 1. Ценообразование и ценовая политика в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.4</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	1. Факторы, влияющие на ценообразование предприятия туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	<b>2</b>	
	3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	<b>2</b>	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление программы лояльности клиентов.	<b>2</b>		
<b>Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.4</b>
	Нормативно-правовая база расчетов с клиентом. Технологический цикл расчетов с клиентами. Автоматизация расчетов с клиентами. Профессиональные программы. Особенности расчетов с корпоративными клиентами, юридическими лицами. Туроператорские, турагентские продажи. Особенности расчетов и порядок заполнения документов при расчете с клиентами - физическими лицами. Взаимодействие в процессе расчетов с другими подразделениями, службами организаций сферы туризма и гостеприимства.	<b>12</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	4. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма и гостеприимства.	<b>4</b>	
	5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	<b>6</b>	
	6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Разработать инструкции по произведению расчета наличным и безналичным способами.	<b>6</b>	

<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ:</b>  Ознакомление и изучение режима работы, организационной структуры предприятия.  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей с учетом страхования жизни и имущества.  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.  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.  Оформление и защита отчета.</p>	72	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Промежуточная аттестация</b>	6	
<b>Всего</b>	<b>262</b>	

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Кабинеты социально-гуманитарных дисциплин, оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская и зоны по видам работ: мастерская «Туризм», зоны по видам работ «Проектирование и организация туристско-рекреационной деятельности» и «Моделирование и виртуализация в области туризма и сферы услуг», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение**

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 299 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01543-0. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471250>.

2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>.

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. И доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

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

5. Быстров, С. А., Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11139-0. — URL: <https://book.ru/book/947725>.

6. Веткин, В. А., Технология создания массового турпродукта : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. — Москва : Русайнс, 2023. — 247 с. — ISBN 978-5-466-00971-2. — URL: <https://book.ru/book/945276>

7. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514411>

8. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/535175>

9. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. - 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт,

2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>.

10. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг и туризма : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1903789>.

11. Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539338>.

12. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543924>.

13. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>.

14. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов. — 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст : электронная // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537056>.

15. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/515071>.

16. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/531733>.

17. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>.

18. Суворова, Г. М. Безопасность туризма : учебник для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18682-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545355>

19. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542520>.

20. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493855>.

21. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>.

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
7. Профессиональный портал [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru) - Режим доступа: [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1	Осуществляет организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2	Владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	
ПК 1.3	Выполняет работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использует технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеет культурой межличностного общения.	
ПК 1.4	Знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользуется контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Оформляет счета для оплаты. Предоставляет счет клиентам. Принимает оплату в наличной и безналичной формах. Оформляет возврат оформленных платежей.	