

Министерство образования Самарской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»
ГБПОУ «ПГК»

СОГЛАСОВАНО

Председатель управляющего совета / представитель
опорного работодателя

_____ [И.О. Фамилия]

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе / директор
ГБПОУ «ПГК»

_____ [И.О. Фамилия]

«__» _____ 20__ г.



Подписано цифровой
подписью: Шуваткин
Александр Викторович
DN: cn=Шуваткин
Александр Викторович
o=ГБПОУ "ПГК"
ou=директор
email=college@pgk63.ru
Дата: 2026.04.02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
образовательной программы среднего профессионального образования
программа подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
форма организации образовательной деятельности: профессионалитет
квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
форма обучения: очная

Самара, 2026

Лист согласования и сведения о разработке

Рассмотрено / согласовано	Реквизиты
Предметно-цикловая комиссия Сервисно-экономических дисциплин	Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г. Председатель ПЦК _____ [Л.З. Ярмеева]
Методический совет / учебно-методический совет	Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.
Управляющий совет / совет кластера / опорный работодатель	Протокол / письмо-согласование № ____ от «__» _____ 20__ г. Представитель работодателя _____ [И.О. Фамилия, должность]

Разработчики	Должность, организация
Салединова Д.М.	преподаватель ГБПОУ «ПГК»
Безрукова Т.Л.	преподаватель ГБПОУ «ПГК»
Павлова И.А.	преподаватель ГБПОУ «ПГК»
Логинова О.В.	преподаватель ГБПОУ «ПГК»
[Фамилия И.О.]	представитель работодателя / наставник предприятия [при участии]

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе действующего федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100.

При реализации образовательной программы в формате профессионалитета рабочая программа разработана с учетом примерной образовательной программы «Профессионалитет» / ПОП-П по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, модели компетенций выпускника, потребностей опорного работодателя, отраслевого профиля кластера и условий практической подготовки.

Рабочая программа учитывает профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №913н, квалификационные требования работодателей Гостинично-Туристской Ассоциации, а также локальные нормативные акты ГБПОУ «ПГК».

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснение к актуализированному шаблону

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля
 - 1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы
 - 1.2. Нормативные и методические основания разработки
 - 1.3. Цели и задачи профессионального модуля
 - 1.4. Планируемые результаты освоения профессионального модуля
 - 1.5. Объем профессионального модуля и виды учебной деятельности
 - 1.6. Особенности реализации профессионального модуля в формате профессионалитета
2. Структура и содержание профессионального модуля
 - 2.1. Структура профессионального модуля
 - 2.2. Тематический план профессионального модуля
 - 2.3. Содержание обучения по профессиональному модулю
 - 2.4. Содержание практической подготовки, учебной и производственной практики
 - 2.5. Курсовая работа / курсовой проект
3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля
 - 3.1. Материально-техническое обеспечение
 - 3.2. Информационное, учебно-методическое и цифровое обеспечение
 - 3.3. Кадровые условия реализации
 - 3.4. Организация образовательного процесса
 - 3.5. Условия для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля
 - 4.1. Формы контроля и промежуточной аттестации
 - 4.2. Оценка профессиональных компетенций
 - 4.3. Оценка общих компетенций и личностных результатов

Приложения

После заполнения рабочей программы допускается сформировать автоматическое оглавление средствами Microsoft Word/LibreOffice Writer.

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и входит в профессиональный цикл.

Профессиональный модуль направлен на освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и формирование профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС СПО, ОПОП / ОПОП-П, примерной образовательной программой и требованиями работодателей.

Элемент	Заполняется разработчиком
Индекс и наименование ПМ	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Междисциплинарные курсы в составе ПМ	МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства; МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства; МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства; МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства
Практика в составе ПМ	учебная практика / производственная практика
Форма промежуточной аттестации по ПМ	квалификационный экзамен
Связь с демонстрационным экзаменом / квалификацией	напрямую связан с подготовкой студентов к демонстрационному экзамену, который является обязательной формой ГИА для специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

1.2. Нормативные и методические основания разработки

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии со следующими документами в действующей редакции:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100;
- приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся»;
- приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» - при определении связи результатов модуля с ГИА и демонстрационным экзаменом;
- Федеральный закон от 23.07.2025 № 253-ФЗ - при реализации программы в форме профессионалитета с учетом срока вступления соответствующих положений в силу;
- примерная образовательная программа / примерная образовательная программа «Профессионалитет» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство - при наличии;
- профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 декабря 2021 года № 913н / квалификационные требования работодателей Гостинично-Туристской Ассоциации;
- учебный план, календарный учебный график, программа воспитания, фонд оценочных средств, локальные нормативные акты ГБПОУ «ПГК».

1.3. Цели и задачи профессионального модуля

Цель освоения профессионального модуля - формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций, практического опыта, умений и знаний, необходимых для выполнения вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в условиях, приближенных к реальной профессиональной деятельности.

Задачи профессионального модуля:

- обеспечить освоение обучающимися профессиональных компетенций, установленных ФГОС СПО и конкретизированных в ОПОП / ОПОП-П;
- сформировать практический опыт выполнения работ по виду деятельности, включая выполнение заданий в условиях практической подготовки;
- обеспечить связь содержания МДК, практики и оценочных процедур с профессиональными стандартами, квалификационными требованиями и запросами работодателей;
- создать условия для развития общих компетенций, цифровых, коммуникационных, проектных и производственных навыков;
- обеспечить готовность обучающихся к промежуточной аттестации, квалификационному экзамену, демонстрационному экзамену и дальнейшей профессиональной деятельности.

1.4. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и следующими результатами:

Профессиональные компетенции

Код	Наименование профессиональной компетенции	Источник
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ФГОС СПО
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ФГОС СПО
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ФГОС СПО
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	ФГОС СПО

Общие компетенции

Код	Наименование общей компетенции	Способы формирования в рамках ПМ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	учебные задания, практические работы, проекты, производственные ситуации
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	учебные задания, практические работы, проекты, производственные ситуации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	учебные задания, практические работы, проекты, производственные ситуации
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	учебные задания, практические работы, проекты, производственные ситуации
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	поиск, анализ и применение информации / цифровые инструменты
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	учебные задания, практические работы, проекты, производственные ситуации
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	поиск, анализ и применение информации / цифровые инструменты

Практический опыт, умения, знания

Код	Результат освоения	Формулировка результата
ПО 1	Практический опыт	производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПО 2	Практический опыт	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПО 3	Практический опыт	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
У 1	Умение	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
У 2	Умение	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
У 3	Умение	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
У 4	Умение	владеть культурой межличностного общения.
З 1	Знание	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
З 2	Знание	основы трудового законодательства Российской Федерации;
З 3	Знание	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
З 4	Знание	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
З 5	Знание	оказывать первую помощь;
З 6	Знание	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
З 7	Знание	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
З 8	Знание	программное обеспечение деятельности туристских организаций;
З 9	Знание	этику делового общения;
З 10	Знание	основы делопроизводства.

Личностные результаты и воспитательный компонент

Код ЛР	Личностный результат / воспитательная задача	Содержание деятельности в рамках ПМ
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, принципы честности, порядочности, открытости, участвующий в студенческом самоуправлении и добровольчестве	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность родной культуре, исторической памяти, любви к Родине, малой родине, традиционным ценностям народов России	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 8	Проявляющий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 4	Проявляющий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса (отраслевое требование)	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 16	Соответствующий ожиданиям работодателей: креативно мыслящий, ответственный, дисциплинированный, стрессоустойчивый	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 17	Демонстрирующий культуру речи, способный презентовать себя и продукт профессиональной деятельности	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 13	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 14	Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников	проектная деятельность, наставничество, профессиональная этика
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни	производственная культура, ответственность, безопасность труда, командная работа
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной	проектная деятельность, наставничество,

Код ЛР	Личностный результат / воспитательная задача	Содержание деятельности в рамках ПМ
	и чужой безопасности, в том числе цифровой	профессиональная этика

1.5. Объем профессионального модуля и виды учебной деятельности

Вид учебной деятельности / структурный элемент	Объем, академические часы	Примечание
Объем профессионального модуля, всего	324	
МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;	36	в том числе лекции, практические занятия
МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;	36	в том числе лекции, практические занятия
МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;	34	в том числе лекции, практические занятия
МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	62	в том числе лекции, практические занятия
Практическая подготовка в составе МДК	120	работы, связанные с будущей профессиональной деятельностью
Учебная практика	36	
Производственная практика	108	
Самостоятельная работа обучающихся	6	
Консультации	-	
Курсовая работа / курсовой проект	не предусмотрено	
Промежуточная аттестация	24	экзамен по модулю / квалификационный экзамен

1.6. Особенности реализации профессионального модуля в формате профессионалитета

При реализации образовательной программы в форме профессионалитета содержание профессионального модуля проектируется с участием работодателя и ориентируется на кадровые потребности отрасли, профиль компетенций выпускника, инфраструктуру кластера и практическую подготовку на современном оборудовании.

Элемент профессионалитета	Что указать в рабочей программе
Опорный работодатель / организации-партнеры	АНО ЦСЗП «Потенциал»; ООО «Отель–Эксперт»; Гостинично-Туристская Ассоциация
Участие работодателя в проектировании ПМ	согласование результатов, тем практических работ, видов работ практики, критериев оценки
Практическая подготовка	Мастер-классы от руководителей служб. Экскурсии на предприятие с разбором реальной организационной структуры. Гостевые лекции по актуальным проблемам отрасли. Разбор реальной отчетности. Учебная практика (УП) — на «стажировочной площадке». Производственная практика (ПП) реализуется на базе работодателя.
Интенсивность и интеграция содержания	синхронизация строится по принципу «Обратного дизайна»: от реальной задачи (Производственный кейс) к необходимым знаниям (Теория), а затем к их отработке (Практика и Междисциплинарность)
Оценка результатов	участие работодателя в квалификационном экзамене, демонстрационном экзамене, экспертной оценке
Наставничество	работодатели-наставники, кураторы практической подготовки

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Раздел ПМ	МДК / практика	Коды формируемых результатов	Объем часов	Форма контроля
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3; ОК 01-05, ОК 07, ОК 09; ПО 1-3; У 2; Зн 1-3, Зн 7-8	36	рубежный контроль
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПО 1-3, У 1, Зн 4, Зн 10.	36	рубежный контроль
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПО 1-3, У 3-4, Зн 4, Зн 9.	34	рубежный контроль
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.4, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПО 1-3, У 2, Зн 1-2, Зн 6-7.	62	рубежный и итоговый контроль
Практика	УП.01.01 Учебная практика / ПП.01.01 Производственная практика	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4; ПО 1-3	144	дифференцированный зачет
Промежуточная аттестация по ПМ	квалификационный экзамен	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.; ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	12	Практическое испытание, моделирующее реальные производственные условия

2.2. Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		76/40
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		36/28
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4
	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
Тема 1.2. Функции управления службами 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	
	Содержание	32
	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	8
	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	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, 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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	28
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление графиков выхода на работу.	4
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6
Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		10
Производственная практика раздела 1 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		34
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36/28

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36/28
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	2
	Документ и его функции.	2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	16/14
	Организационные документы.	2
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	12
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	18/14
	Понятие и принципы организации документооборота.	4
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	14
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		8
Производственная практика раздела 2 Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		20

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		34/24
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/24
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	8/4
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	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 технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26/20
	Деловое общение. Этика и этикет.	6
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	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.	
В том числе практических и лабораторных занятий	20	
Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20	
		Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.
Производственная практика раздела 3		20
Виды работ		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		62/40
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		62/40
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	24/20
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	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	20
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	20

	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	22/20
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	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	20
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	20
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		18
Производственная практика раздела 4 Виды работ 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.		34
Промежуточная аттестация		24
Всего		324

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной 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 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 и электронные издания

1. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2021. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. 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, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. 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, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. 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>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2023. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
22. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. –

Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. 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>

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 164 с. – ISBN 978-5-8114-9490-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 308 с. – ISBN 978-5-8114-8117-0. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 84 с. – ISBN 978-5-507-44809-8. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-507-46007-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

3.2.2. Дополнительные источники

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. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы 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, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

4.1. Формы контроля и промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля направлены на проверку сформированности профессиональных и общих компетенций, практического опыта, умений, знаний и личностных результатов, установленных рабочей программой.

• Этап контроля	• Формы и методы	• Оценочные материалы
• Текущий контроль	• устный опрос, тестирование, практическое занятие, кейс, наблюдение	• задания, чек-листы, критерии, листы наблюдения
• Рубежный контроль	• комплексная практическое занятие, проект, контрольная работа	• комплект заданий, критерии оценки
• Контроль практики	• дневник, отчет, характеристика, экспертная оценка работодателя	• аттестационный лист, лист оценки компетенций
• Промежуточная аттестация по ПМ	• квалификационный экзамен	• комплект оценочных средств
• Связь с демонстрационным экзаменом	• практическое испытание, моделирующее реальные производственные условия	• КОД 43.02.16-2-2025

4.2. Оценка профессиональных компетенций

• Результаты обучения	• Основные показатели оценки результата	• Формы и методы контроля и оценки	• Участие работодателя
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	• практическое занятие, кейс, наблюдение, защита проекта	• экспертная оценка / участие в аттестации
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	• Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	• практическое занятие, кейс, наблюдение, производственное задание, отчет	• оценочный лист работодателя
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, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	• производственный кейс, проект	• согласованные критерии
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	• практическое занятие, кейс, наблюдение, отчет	• экспертная оценка / участие в аттестации

• Результаты обучения	• Основные показатели оценки результата	• Формы и методы контроля и оценки	• Участие работодателя
	• Оформлять возврат оформленных платежей		

4.3. Оценка общих компетенций и личностных результатов

• Результаты	• Показатели оценки	• Формы и методы контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- Анализирует профессиональную задачу (выделяет проблему, определяет ограничения, сроки, ресурсы) - Обосновывает выбор способа решения с учётом контекста (тип предприятия, сезонность, категория гостя) - Прогнозирует возможные риски и оценивает эффективность выбранного решения - Корректирует план действий при изменении условий (форс-мажор, жалоба гостя) - Аргументирует принятое решение перед коллегами/клиентом	Наблюдение в ходе ролевой игры / демоэкзамена Защита отчёта по производственной практике Решение ситуационного задания (кейса) с письменным обоснованием Анализ предложенного алгоритма действий в нестандартной ситуации Экспертная оценка на демонстрационном экзамене
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- Определяет информационный запрос и выбирает адекватные источники (PMS, сайты туроператоров, ГИС, профессиональные базы) - Критически оценивает достоверность и актуальность информации - Структурирует и интерпретирует информацию для принятия решения - Использует цифровые инструменты для оформления документации (электронные письма, договоры, презентации)	Практическая работа в PMS-системе (бронирование, регистрация, отчёт) Портфолио цифровых работ (коммерческое предложение, презентация тура) Экспертная оценка выполнения задания по поиску информации в профессиональных базах Защита отчёта с применением цифровой визуализации данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- Анализирует собственные профессиональные дефициты и формулирует цели развития (индивидуальная траектория) - Составляет план карьерного развития с учётом отраслевых трендов (гостиничный бизнес, MICE-туризм, экотуризм) - Демонстрирует понимание основ предпринимательства (бизнес-идея, целевая аудитория, риски) - Применяет навыки финансовой грамотности (расчёт себестоимости, бюджетирование, анализ рентабельности, управление личными финансами) - Аргументирует выбор пути профессионального развития	Собеседование по индивидуальному карьерному плану Защита бизнес-идеи (мини-проект) с финансово-экономическим обоснованием Портфолио достижений (сертификаты, курсы, проекты) Расчётно-графическая работа по себестоимости тура или гостиничного продукта Решение кейса по личному финансовому планированию
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- Распределяет роли и задачи в команде с учётом сильных сторон участников - Аргументирует свою позицию и принимает коллективные решения - Оказывает помощь и поддержку коллегам в сложных ситуациях - Конструктивно разрешает конфликты, соблюдая нормы профессиональной этики - Достигает общего результата в условиях ограниченного времени	Наблюдение в ходе деловой игры (Front Office, Service) Экспертная оценка групповой работы над кейсом (командный результат) Взаимная оценка (peer-assessment) в группе по установленным критериям Защита коллективного проекта (распределение вклада каждого) Ситуационное задание по разрешению конфликта в команде
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- Строит устное высказывание с учётом статуса собеседника (гость, коллега, руководство, партнёр) - Использует официально-деловой стиль и профессиональную терминологию - Составляет деловые письма, коммерческие предложения, отчёты в соответствии с нормами русского языка - Адаптирует коммуникацию к социально-культурным особенностям собеседника (возраст, национальность, статус)	Экспертная оценка устного выступления на защите проекта Анализ письменной коммуникации (деловое письмо, памятка для гостя, коммерческое предложение) Ролевая игра с элементами переговоров (консультация клиента, разрешение жалобы) Реферат / эссе с оценкой грамотности и стиля Собеседование с экспертом

• Результаты	• Показатели оценки	• Формы и методы контроля
	• Владеет техниками активного слушания и аргументации	(имитация встречи с партнёром)
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	• Применяет принципы бережливого производства (ресурсосбережение, сокращение отходов) в профессиональной деятельности • Обосновывает экологические инициативы (сортировка, использование эко-материалов) • Демонстрирует знание алгоритмов действий в чрезвычайных ситуациях (пожар, эвакуация, медицинская помощь) • Применяет знания о климатических изменениях при формировании туров и организации деятельности (сезонность, катаклизмы) • Пропагандирует экологический образ жизни среди коллег и гостей	• Тестирование по охране труда, пожарной безопасности и действиям в ЧС • Ролевая игра «Действия сотрудника при эвакуации гостей» • Защита проекта по энергоэффективности / экологическому менеджменту • Анализ практических мероприятий по ресурсосбережению на предприятии • Ситуационное задание по действиям при климатическом форс-мажоре (отмена рейсов, шторм)
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	• Находит и интерпретирует необходимую информацию в профессиональной документации (договоры, карты гостя, брони, отчёты) на русском языке • Понимает содержание профессиональной документации на иностранном языке (английский / по профилю) • Заполняет типовые формы и бланки на иностранном языке (регистрационная карта, анкета гостя, заявка) • Переводит и адаптирует профессиональную документацию для коллег и гостей • Оформляет деловую переписку с иностранными партнёрами на иностранном языке	• Практическая работа с документацией (заполнение регистрационной карты, договора) на двух языках • Ролевая игра «Регистрация иностранного гостя» с заполнением документов • Письменное задание (деловое письмо на иностранном языке) • Экспертная оценка перевода профессионального текста • Собеседование с экспертом на иностранном языке по профессиональной теме
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	• Демонстрирует знание государственных символов, истории России и её достижений • Участвует в патриотических мероприятиях (акции, митинги, конкурсы) • Проявляет уважение к государственным праздникам и памятным датам • Аргументирует профессиональную деятельность в сфере туризма и гостеприимства как социально значимую для развития страны • Высказывается о значимости внутреннего туризма для укрепления государственности	• Наблюдение за участием в патриотических мероприятиях • Анализ портфолио (грамоты, сертификаты, благодарности) • Собеседование о профессиональной миссии и роли туризма • Экспертная оценка творческих работ на патриотическую тематику • Участие в волонтерских проектах патриотической направленности
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, принципы честности, порядочности, открытости, участвующий в студенческом самоуправлении и добровольчестве	• Принимает участие в работе студенческого совета, старостате, профсоюзной организации • Участвует в добровольческих (волонтерских) проектах и акциях • Демонстрирует честность при выполнении учебных и профессиональных задач (не допускает плагиата, фальсификации) • Открыто высказывает и аргументирует свою позицию • Участвует в общественно значимых мероприятиях колледжа и города	• Наблюдение за участием в самоуправлении и волонтерстве • Анализ портфолио достижений • Экспертная оценка личностного роста (характеристика от куратора) • Собеседование о гражданских инициативах • Участие в конкурсах социальных проектов
ЛР 5 Демонстрирующий приверженность родной культуре, исторической памяти, любви к Родине, малой родине, традиционным ценностям народов России	• Демонстрирует понимание ценности труда в сфере обслуживания • Проявляет уважение к труду коллег, сотрудников смежных служб, обслуживающего персонала • Ответственно и добросовестно выполняет учебные и профессиональные задания • Участвует в субботниках, благоустройстве территории • Аргументирует значимость рабочих профессий в туризме и гостеприимстве	• Наблюдение в ходе производственной практики • Характеристика с места практики (от работодателя) • Анализ отчетов по практике (выводы о ценности труда) • Участие в трудовых акциях • Собеседование о профессиональных ценностях
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную	• Проявляет интерес к истории и культуре родного края • Участвует в мероприятиях, посвящённых традиционной культуре народов России	• Наблюдение за участием в культурно-массовых мероприятиях • Анализ творческих и проектных работ (разработка экскурсий, туров)

• Результаты	• Показатели оценки	• Формы и методы контроля
и чужую уникальность	• Включает элементы этнокультурного наследия в профессиональную деятельность (экскурсии, туры, мероприятия) • Демонстрирует знание народных промыслов, традиций, кухни • Уважительно относится к культурному разнообразию регионов России	• Участие в фольклорных фестивалях, национальных праздниках • Портфолио достижений в области краеведения • Экспертная оценка экскурсионных программ
ЛР 8 Проявляющий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп	• Демонстрирует уважительное отношение к каждому гостю (клиенту) независимо от его статуса, возраста, внешности • Проявляет толерантность к индивидуальным особенностям (характер, потребности, привычки) • Уважает собственное достоинство и достоинство коллег • Применяет индивидуальный подход в обслуживании • Не допускает дискриминации в профессиональном общении	• Наблюдение в ходе ролевых игр и практики • Экспертная оценка поведения в конфликтных ситуациях • Анализ отзывов гостей / клиентов • Самооценка рефлексивного дневника • Собеседование о профессиональной этике
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей	• Проявляет уважение к институту семьи и семейным традициям • Участвует в мероприятиях, посвящённых семье (День семьи, материнства) • Демонстрирует понимание значимости семейного воспитания • Проявляет заботу о младших членах семьи • Аргументирует ценность семейного отдыха в туризме	• Наблюдение за участием в семейных мероприятиях • Анализ творческих работ на тему семьи • Собеседование о семейных ценностях • Участие в волонтерских проектах, связанных с семьёй и детьми
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса (отраслевое требование)	• Демонстрирует владение профессиональными навыками (приём и размещение гостей, бронирование, работа с PMS) • Применяет стандарты обслуживания, принятые в индустрии • Соблюдает технологии обслуживания (алгоритмы, чек-листы) • Проявляет стремление к повышению качества сервиса • Аргументирует важность сервисной культуры	• Экспертная оценка в ходе демоэкзамена • Наблюдение на учебной и производственной практике • Анализ отчётов по практике • Чек-лист мастера ПО / наставника • Защита практико-ориентированного задания
ЛР 16 Соответствующий ожиданиям работодателей: креативно мыслящий, ответственный, дисциплинированный, стрессоустойчивый	• Проявляет инициативу в решении профессиональных задач • Предлагает нестандартные решения для повышения качества обслуживания • Соблюдает трудовую дисциплину и корпоративные стандарты • Сохраняет работоспособность в условиях высокой нагрузки • Аргументирует свои решения и берёт за них ответственность	• Характеристика от работодателя (с места практики) • Экспертная оценка поведения на демоэкзамене • Анализ выполнения заданий в условиях ограниченного времени • Наблюдение в ходе производственной практики • Оценка инициативных проектов
ЛР 17 Демонстрирующий культуру речи, способный презентовать себя и продукт профессиональной деятельности	• Использует профессиональную терминологию грамотно и уместно • Владеет устной и письменной речью в соответствии с нормами русского языка • Аргументированно и ярко представляет туристский или гостиничный продукт • Соблюдает правила делового этикета в общении • Демонстрирует самопрезентацию на собеседованиях, конкурсах, защите проектов	• Экспертная оценка устных выступлений (защита, презентация) • Анализ письменных текстов (деловые письма, коммерческие предложения) • Наблюдение в ходе ролевых игр • Оценка презентационных материалов • Собеседование (имитация трудоустройства)
ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	• Участвует в командной работе, выполняет свою часть задач • Строит диалог с учётом статуса и позиции собеседника • Использует современные средства коммуникации (мессенджеры, рации, корпоративные чаты) • Демонстрирует культуру общения при взаимодействии с коллегами • Разрешает конфликты в команде	• Наблюдение в ходе групповой работы • Экспертная оценка командного взаимодействия • Взаимная оценка в группе • Ролевая игра по взаимодействию служб отеля • Анализ эффективности командной работы

• Результаты	• Показатели оценки	• Формы и методы контроля
	конструктивно	
ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников	- Анализирует информацию из профессиональных источников (PMS, отчёты, базы данных) - Интерпретирует данные для принятия управленческих решений - Критически оценивает достоверность информации - Применяет статистические и аналитические методы в профессиональной деятельности - Демонстрирует навыки работы с большими объёмами данных	Анализ практических работ по обработке информации Защита аналитического отчёта Экспертная оценка работы с профессиональными базами данных Портфолио аналитических материалов Тестирование по информационной грамотности
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни	- Соблюдает режим труда и отдыха, правильное питание - Отказывается от вредных привычек - Пропагандирует ЗОЖ среди сверстников - Демонстрирует стрессоустойчивость при работе с конфликтными гостями - Применяет техники саморегуляции в сложных ситуациях	Наблюдение в ходе учебной и производственной деятельности Анализ участия в спортивных и оздоровительных мероприятиях Экспертная оценка поведения в стрессовых ситуациях (демоэкзамен) Самооценка уровня стрессоустойчивости Тестирование по основам безопасности жизнедеятельности
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	- Соблюдает правила охраны труда и техники безопасности в профессии - Применяет принципы ресурсосбережения в профессиональной деятельности - Соблюдает правила цифровой безопасности (защита персональных данных гостей) - Участствует в экологических акциях (раздельный сбор, озеленение) - Пропагандирует экологичный туризм	Наблюдение в ходе практики Экспертная оценка соблюдения ТБ и цифровой гигиены Анализ экологических инициатив в проектах Тестирование по охране труда и безопасности Участие в экологических акциях и волонтерстве

4.4. Требования к фонду оценочных средств

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю должен обеспечивать проверку всех заявленных результатов освоения, содержать задания, критерии и показатели оценивания, шкалы оценок, условия выполнения, требования к оборудованию и материалам, а также формы фиксации результатов.

Для профессионалитета рекомендуется включать комплексные задания, моделирующие реальные производственные ситуации, задания работодателя, междисциплинарные проекты, оценочные листы наставника и критерии, согласованные с представителями профильных организаций.