

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поленова Инна Александровна

Должность: Генеральный директор

Дата подписания: 05.11.2023 17:57:34

Уникальный программный ключ:

2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленовой

от 22 мая 2023 г. №82

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Профессионального цикла

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимство

Тольятти, 2023 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «22» мая 2023г.

Составитель: Мигунова Елена Григорьевна, заведующая отделением «Сервиса и информационных технологий» АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля	6
4. Условия реализации профессионального модуля	15
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения

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

Базовая часть

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

иметь практический опыт:

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

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

-использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

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

-взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

-владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

-владеть культурой межличностного общения.

знать:

-законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

-основы трудового законодательства Российской Федерации;

-основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

-теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

-оказывать первую помощь;

-цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

-ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

-программное обеспечение деятельности туристских организаций;

-этику делового общения;

-основы делопроизводства.

Вариативная часть

Вариативная часть направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	390
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	356
Курсовая работа/проект	Не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	8
Промежуточная аттестация	26

Учебная практика	72
Производственная практика	36
Итоговая аттестация в форме экзамена по модулю	12

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

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

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промежуточная аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 07, ОК 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	116	106	53	-	4		6		
ПК 1.2. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 07, ОК 09	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	36	34	17	-	2		-		
ПК 1.3, 1.4 ОК 01,	МДК.01.03 Соблюдение норм	36	36	18	-	-				

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

ОК 02, ОК 04, ОК 07, ОК 09	этики делового общения									
	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	82	72	36		2		8		
	Учебная практика	72							72	
	Производственная практика (по профилю специальности)	36								36
	Экзамен по модулю	12						12		
	Всего:	390	356			8	-	26	72	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

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	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		116/53	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	34	
	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	17	1
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства		1
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	17	2
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	5	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	6	
Самостоятельная работа	2		
3 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета	Л-17 Пр-17 Ср-2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	72	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура:	36	1

понятие, сущность, цель, задачи, функции		
Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале		
Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		
Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		
Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
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	36	2
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
Составление графиков выхода на работу.	6	
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6	
Разработка программы формирования лояльности персонала.	6	

	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6	
	Самостоятельная работа	2	
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме экзамена	Л-36 Пр-36 Ср-2	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		34/17	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	6	
	Документ и его функции.		1
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	6	<i>I</i>
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		<i>I</i>
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		<i>I</i>
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	8/4	
	Организационные документы.		1
	Распорядительные документы.	4	<i>I</i>
	Виды информационно-справочных документов.		<i>I</i>
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	2
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	14/7	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	1
	Порядок ведения документации.	2	1
	Документы по трудовым отношениям.	2	1
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1	1
	В том числе практических и лабораторных занятий	7	2
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	7	
3 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета	Л-17 Пр-17 Ср-2	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		36/18	

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	14	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	8	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	6	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	22	
	Деловое общение. Этика и этикет.	10	1
	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	12	2
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	12	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	Л-18 Пр-18	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		72/36	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	38	1
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	18	
	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	2

	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	20	
	Основные методы ценообразования, использующиеся 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	34	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	18	1
	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	16	2
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	16	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.			
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме экзамен	Л-36 Пр-36 Ср-2 ПрА-8	
Учебная практика 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. 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.		72	3
Производственная практика раздела 4 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;		36	3

<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> <p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>		
Промежуточная аттестация		
Всего	390	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 10 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Exel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 20 мест, доска ученическая.

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 44 мест, демонстрационное оборудование: экран – 1 шт.; проектор – 1 шт.; ПК – 1 шт., криминалистический чемодан – 2 шт., фотоаппарат – 2 шт., кафедра.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Exel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»:

Перечень основного оборудования:

офисная мебель на 30 мест, доска ученическая, кафедра.

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488>.

2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-234-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/223577>.

3. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004>

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902841>.

5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее

образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>.

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Дополнительные источники:

1. Управление проектами в туризме и индустрии гостеприимства : учебник / под ред. Х. А. Константиныди. - Москва : ЦентрКаталог, 2022. - 296 с. - (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-903268-57-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2090053>.

2. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

4. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

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

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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	