



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИСПО



И.И. Мухоморова

«19» мая 2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(туроператорские и турагентские услуги)

Краснодар 2023


Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

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

Форма обучения	очная
2,3 курс	3–6 семестры
Всего часов 481, в том числе	
лекции	132 час.
практические занятия	132 час.
самостоятельные занятия	– час.
консультации	– час.
учебная и производственная практика	180 час.
промежуточная аттестация	37 час.
форма итогового контроля	экзамен квалификационный

Составитель: преподаватель  Левченко Алина Михайловна
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), протокол № 10 от «18» мая 2023 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:
 Гаспарян Норета Овсеповна

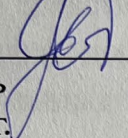
Рецензенты:

Генеральный директор ООО «Альтаир»	 	Арабова Евгения Сергеевна
Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель	 	Коновалов Владимир Павлович

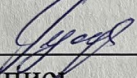
ЛИСТ
согласования рабочей программы профессионального модуля
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

Специальность среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги)

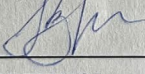
Зам. директора ИНСПО


_____ *Е.И. Рыбалко*
подпись
«12» мая 2023 г.

Директор Научной библиотеки КубГУ


_____ *М.А. Хуаде*
подпись
«11» мая 2023 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-
информационного обеспечения образовательной программы


_____ *И.В. Милюк*
подпись
«10» мая 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
1.1. Область применения программы.....	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1. Структура профессионального модуля	7
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю.....	15
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения ...	15
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	16
3.3.1. Основная литература.....	16
3.3.2. Дополнительная литература.....	16
3.3.3. Периодические издания.....	21
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля.....	21
4. Общие требования к организации образовательного процесса	23
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	24
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости	24
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	24
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю.....	25
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации ...	27
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	28
6. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	29
7. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	30

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства входит в профессиональный учебный цикл учебного плана.

Программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства формирует компетенции для освоения последующих дисциплин: «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы», «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг».

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель – изучение организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- выяснить значение и особенности координации работ служб предприятий туризма и гостеприимства;
- изучить основы делопроизводства;
- изучить соблюдение норм этики делового общения;
- изучить осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	158	64	94	42	-	10	36	28
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	120	44	76	32	-	12	18	26
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	70	26	44	16	-	12	-	26
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	130	46	84	42	-	-	18	28
Экзамен по модулю		3	-	-	-	-	-	-	-
	Всего:	481	180	264	132	X	X	72	108

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (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.
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		158/64
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		94/42
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>Практическая работа №1: Дискуссия на тему: Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.</p> <p>Практическая работа №2: Составление таблицы: Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Практическая работа №3: Оценка показателей деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Практическая работа №4: Решение ситуационной задачи: Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</p>	<p>32</p> <p>16</p> <p>16</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Тема 1.2. Функции управления службами	Содержание	52
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления	26

предприятий туризма и гостеприимства	персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. 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	26
	Практическая работа №5: Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Практическая работа №6: Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Практическая работа №7: Составление графиков выхода на работу.	4
Практическая работа №8: Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6	
Практическая работа №9: Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	

	Практическая работа №10: Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
Промежуточный контроль		10
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.		36
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.		28
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		120/44
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		76/32
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	8
	Документ и его функции.	8
	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	20/12
	Организационные документы.	8
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических занятий	12

	<p>Практическая работа №1: Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).</p> <p>Практическая работа №2: Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).</p> <p>Практическая работа №3: Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).</p> <p>Практическая работа №4: Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p> <p>Практическая работа №5: Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p> <p>Практическая работа №6: Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p>	12
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	36/20
	Понятие и принципы организации документооборота.	4
	Порядок ведения документации.	4
	Документы по трудовым отношениям.	4
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	4
	В том числе практических занятий	20
	Практическая работа №7-11: Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Практическая работа №12-16: Составление приказов, личных дел, списка работников.	20
Промежуточный контроль	12	
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.	18	

Производственная практика раздела 2		
Виды работ		
Составление и обработка документации;		26
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;		
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;		
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		70/26
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		44/16
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	10/4
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	6
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических занятий	4
	Практическая работа №1-2: 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	22/12
	Деловое общение. Этика и этикет.	10
	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 занятий	12	
Практическая работа №3-4: Отработка полученных теоретических знаний общения с клиентами.	12	
Практическая работа №5-6: Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.		
Практическая работа №7-8: Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
Промежуточный контроль		12

Производственная практика раздела 3		
Виды работ		26
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		130/46
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		84/42
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	42/22
	Ценообразование: расчет цены услуг.	20
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	
	Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Практическая работа №1-2: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22
	Практическая работа №3-5: Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
	Практическая работа №6-8: Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Практическая работа №9-11: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	42/20
	Понятие обслуживания клиентов.	22
	Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	
	Порядок действий при обслуживании.	
	Основные правила и нормы.	
	Цели и задачи обслуживания.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	20
	В том числе практических и лабораторных занятий	
Практическая работа №12-13: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	20	
Практическая работа №14-16: Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение		

	и закрепление лексики	
	Практическая работа №17-19: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Практическая работа №20-21: 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.		28
Экзамен по модулю		3
Всего		481

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация профессионального модуля осуществляется в специально оборудованном кабинете: аудитория.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий. Оборудование и технические средства учебного кабинета:

Кабинет менеджмента и управления персоналом, 350063 г. Краснодар ул. Мира, 29 ауд. 8	Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов); технические средства обучения (рабочее место преподавателя: ноутбук – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., экран – 1 шт., лицензионное ПО); демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: "Система менеджмента качества", "Инвестиционный менеджмент", "Методы и стили управления", "Организационные структуры управления", "Мотивация деятельности сотрудников", «Виды управленческих решений», «Основные подходы в управлении», «Развитие системы менеджмента», «Стратегический ситуационный анализ деятельности предприятия»).
--	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа, Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10;
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus;
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО

3.3.1. Основная литература

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, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

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

3. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15832-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509846>

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

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

6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

7. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517797>

8. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>

3.3.2. Дополнительная литература

1. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523611>

2. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15930-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510331>

3. 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, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>
4. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14059-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519826>
5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>
6. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>

Нормативно-правовые документы

Международные документы

1. О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все : Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813696>
2. Гагская декларация межпарламентской конференции по туризму 1989 г. : принята в Гааге, 10-14 апреля 1989 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
3. Хартия туризма : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22 сентября 1985 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901756802>
4. Международные гостиничные правила : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>
5. Манильская декларация по мировому туризму : принята Всемирной конференцией по туризму, Манила (Филиппины), 27 сентября - 10 октября 1980 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813698>

Документы Таможенного союза ЕАЭС

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза : подписан в Москве 11 апреля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 1 июля 2021 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2022 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 1 марта 2023 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2022 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 27 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Постановления, распоряжения Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : в редакции от 28 октября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 14 ноября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 15 апреля 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2023 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации : в редакции от 23 ноября 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 1 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении положения о классификации гостиниц : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 01 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 05 апреля 2022 года : Приказ Министерства иностранных дел российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 442-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные акты Краснодарского края

1. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 23 декабря 2022 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 23 декабря 2022 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Государственные стандарты

1. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018-06-01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3.3.3. Периодические издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма: журнал
2. Вестник Национальной академии туризма: журнал

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения профессионального модуля

Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;
5. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
6. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

Информационные справочные системы

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

4. Общие требования к организации образовательного процесса

4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Конспектирование научной литературы.
2. Подготовка докладов по отдельным темам программы.
3. Анализ специальной литературы.
4. Обзор новейших научных работ (монографий, статей).
5. Тематические презентации с комментариями.

Самостоятельная работа студентов организуется с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются практические/семинарские занятия.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения всех междисциплинарных курсов профессионального модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «ПМ.04 Организация работы коллектива исполнителей, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проверка конспектов, выполненных заданий, тестирование, разбор проблемно-ситуационных задач, самостоятельная работа студентов. В качестве форм и методов текущего контроля использованы домашние контрольные работы, практические занятия, тестирование и др.

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть навыками	
– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;	УО, ПКР, ПРВ
– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	

<ul style="list-style-type: none"> — 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. 	УО, ПКР, ПРВ
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> — 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. 	УО, ПКР, ПРВ

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	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	Выполнение работ в соответствии с установленными	Экспертное наблюдение за

сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	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
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

5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и семинарских занятиях по определенному разделу или теме.	Комплект контрольных вопросов, для проведения опроса
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой	Темы реферативных работ
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

4	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; б) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям
5	Задания	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства».

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.
3. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
7. Понятия: персонал, управление персоналом.
8. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
9. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
10. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
11. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
12. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
13. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
14. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь

15. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
16. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
17. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.
18. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
19. Оценка и пути повышения лояльности персонала.
20. Психология коллектива

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Изучение основ делопроизводства».

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
5. Организационные документы.
6. Распорядительные документы.
7. Виды информационно-справочных документов.
8. Понятие и принципы организации документооборота.
9. Порядок ведения документации.
10. Документы по трудовым отношениям.
11. Деловая речь и ее грамматические особенности.

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Соблюдение норм этики делового общения».

1. Понятие: этика и мораль.
2. Категории этики. Нормы морали.
3. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
5. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
6. Деловое общение.
7. Этика и этикет.
8. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.
9. Введение лексики, закрепление в упражнениях
10. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
11. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
12. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.
13. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи.
14. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства»

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
4. Понятие тарифа; варианты тарифов.
5. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
6. Понятие revenue management.
7. Задачи и инструменты revenue management.
8. Прогнозирование в рамках revenue management.
9. Понятие обслуживания клиентов.
10. Основные стандарты обслуживания клиентов.
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

12. Порядок действий при обслуживании.
13. Основные правила и нормы.
14. Цели и задачи обслуживания.
15. Деловое общение. Этика и этикет.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

Дополнительное обеспечение профессионального модуля не предусмотрено.

7. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по профессиональному модулю
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(туроператорские и турагентские услуги),
разработанную преподавателем Левченко А.М.

В рабочей программе по модулю отражены:

1. Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для специальностей среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Кроме того, цели и задачи изучения модуля соотнесены с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля по ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Планируемые результаты обучения по дисциплине ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства приведены в соответствующей таблице, раскрывающей знания и умения, которые должны получить студенты по итогу обучения.

3. Содержание и структура рабочей программы учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги).

4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы.

5. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения, имеющиеся в арсенале Института среднего профессионального образования КубГУ ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Методические указания и материалы по видам занятий.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Заключение:

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателем Левченко А.М., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир»



Е.С. Арабова/

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу по профессиональному модулю
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(туроператорские и турагентские услуги),
разработанную преподавателем Левченко А.М.

Рабочая программа по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

В рабочей программе ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства отражены:

Структура и содержание дисциплины:

– объём учебного модуля и виды учебной работы по часам, указана форма контроля по учебному плану;

– содержание разделов дисциплины, тематический план, занятия лекционного типа, практические занятия, самостоятельная работа;

– форма текущего контроля и промежуточная аттестация. Итоговый контроль установлен в форме квалификационного экзамена.

Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), связаны с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Все разделы рабочей программы по профессиональному модулю направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения студентов.

Заключение:

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателем Левченко А.М., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель  /В.П. Коновалов/

