

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № **39**
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

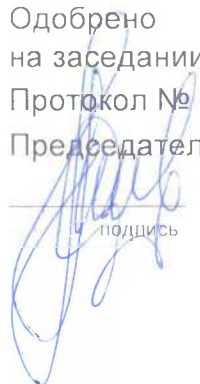
Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.).

Разработчик: Т.А. Немировская, преподаватель высшей квалификационной категории, Е.А. Флоря, преподаватель высшей квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.

Председатель ПЦК
К.С. Кондрашова


подпись

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)
ООО "Трэвелсервис"
(организация/предприятие)

 /Бауэр Е.Б. /

28 мая 2026 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые 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:

1.1.1. 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 правовой 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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
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

1.1.2. 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения.

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

1.1.4. Целевые ориентиры воспитания, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины

Код ЦО	Дескрипторы
ЦО 15	Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России
ЦО 21	Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.
ЦО 26	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.
ЦО 27	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.
ЦО 28	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.
ЦО 39	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ЦО 40	Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ЦО 41	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности
ЦО 48	Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЦО 51	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЦО 55	Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона
ЦО 56	Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии
ЦО 57	Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде
ЦО 58	Мобильно реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 318

в том числе в форме практической подготовки – 136

Из них на освоение МДК — 202

в том числе самостоятельная работа – 0

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 36,

промежуточная аттестация – 16,

демонстрационный экзамен - 8

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов/МДК профессионального модуля	Объем образовательной программы (час)	Объем образовательной программы, час					
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	в т.ч.		Учебная	Производственная	
практические занятия (часов)	курсовая проект (работа) (часов)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1. ОК 01 — ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	36	32	24				-
ПК 1.2. ОК 01 — ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	66	62	44	-			-
ПК 1.3. ОК 01 — ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	34	30	24	-			-
ПК 1.4. ОК 01 — ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	62	44				
	Учебная практика	72				72		-
	Производственная практика	36					36	-
	Комплексный экзамен	16					-	-
	Всего:	318	186	136		72	36	-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		36
Тема 1.1 Введение в предметную область	Содержание учебного материала	1
	Роль и место знаний предметной области в процессе освоения основной 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.	
Тема 1.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	2
	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Понятия: персонал, управление персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма.	2
	Практическая работа № 2. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий гостеприимства.	2
Тема 1.3. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	2
	Цели, функции и принципы управления персоналом. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. 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.	
	Тематика практических занятий	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
	Практическая работа № 3. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма.	2
Тема 1.4. Организация трудовой деятельности на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала 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. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 4. Составление графиков выхода на работу сотрудников сферы туризма.	2
	Практическая работа № 5. Составление графиков выхода на работу сотрудников сферы гостеприимства.	2
	Практическая работа № 6. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала служб предприятий гостеприимства. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2
	Практическая работа № 7. Анализ существующих программ мотивации на предприятиях туризма.	2
Тема 1.5. Мотивация труда персонала на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	1
	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.	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 8. Разработка программы формирования лояльности персонала в сфере гостеприимства.	2
	Практическая работа № 9. Разработка программы формирования лояльности персонала в сфере гостеприимства на примере предприятия г. Тюмени и Тюменской области	2
	Практическая работа № 10. Составление схемы проведения контроля в службах предприятия сферы гостеприимства. Оценка эффективности работы службы.	2
	Практическая работа № 11. Составление схемы проведения контроля в службах предприятия туризма. Оценка эффективности работы предприятий туризма.	2
1.6 Организация взаимодействия сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства со сторонними организациями	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 12. Составление алгоритма взаимодействия с туроператорами и экскурсионными бюро.	1
	Практическая работа № 13. Составление алгоритма взаимодействия с кассами по продаже проездных билетов, при предварительном бронировании билетов для групп взрослых и детей.	1
Экзамен по МДК.01.01		4
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		66
Тема 2.1 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Содержание	2
	Понятие документа, свойства документа, способы документирования. Функции документа. Виды документов (документы по общим и административным вопросам; документы по функциям управления). Классификация документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные законодательные и нормативные акты в области документационного обеспечения управления.	
	Тематика практических занятий	2
	Практическая работа № 1. Характеристика ГОСТ Р 7.0.97-2025. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.	
Тема 2.2 Общие требования	Содержание учебного материала	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
к составлению и оформлению деловых документов	Унификация и стандартизация управленческих документов. Понятие формуляра-образца документа. Реквизиты, применяемые при создании документов. Виды бланков, применяемых в организациях туризма и гостеприимства. Требования к оформлению бланков. Бланки строгой отчетности.	
	Тематика практических занятий	2
	Практическая работа № 2. Разработка бланков для организаций сферы туризма и гостеприимства (общий бланк, бланк конкретного вида документа, бланка письма).	
Тема 2.3 Организационно-правовые документы	Содержание	2
	Организационно-правовые документы: понятие и виды. Состав реквизитов организационно-правовой документации. Устав, положение, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, структура и штатная численность, инструкции.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 3. Оформление устава, положения организации.	2
	Практическая работа № 4. Разработка должностных инструкций для специалистов сферы туризма и гостеприимства.	2
	Практическая работа № 5. Составление штатного расписания, структуры и штатной численности организации.	2
Тема 2.4 Виды распорядительных документов	Содержание	2
	Понятие распорядительных документов. Постановления, решения распоряжения, указания. Виды приказов, Состав реквизитов при оформлении приказов.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 6. Оформление постановления, решения, распоряжения, указания.	2
	Практическая работа № 7. Оформление приказов по основной деятельности организации сферы туризма	2
	Практическая работа № 8. Составление приказов по основной деятельности организации сферы гостеприимства.	2
Тема 2.5 Виды справочно-информационных документов	Содержание	2
	Виды справочно-информационной документации. Требования, предъявляемые ГОСТам к оформлению справочно-информационной документации.	
	Тематика практических занятий	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
Тема 2.6 Служебное (деловое) письмо	Практическая работа № 9. Оформление актов, протоколов организаций сферы туризма и гостеприимства	2
	Практическая работа № 10. Составление служебных, докладных, объяснительных записок сотрудников	2
	Содержание	2
	Служебное (деловое) письмо: требования к оформлению. Реквизиты писем. Виды писем. Требования к оформлению отдельных видов писем. Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 11. Составление деловых писем в сфере туризма.	2
	Практическая работа № 12. Составление деловых писем в сфере гостеприимства.	2
Тема 2.7 Документация по кадровой деятельности	Практическая работа № 13. Оформление писем российским и зарубежным организациям.	2
	Содержание	2
	Понятие и состав кадровой документации. Требования к оформлению кадровой документации по трудовому законодательству и ГОСТам. Оформления приказов по личному составу, личных карточек и дел сотрудников. Охрана персональных данных в организации сферы туризма и гостеприимства.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 14. Оформление приказов по личному составу организаций сферы туризма гостеприимства	2
	Практическая работа № 15. Оформление трудовой книжки сотрудника организации.	2
	Практическая работа № 16. Разработка Положения об охране персональных данных в организации.	2
Тема 2.8 Организация делопроизводства	Практическая работа № 17. Оформление личного дела сотрудника организации и внутренней описи личного дела.	2
	Содержание учебного материала	2
	Понятие документооборота. Электронный документооборот. Общие правила организации документооборота в организации. Основные этапы документооборота. Входящие, исходящие, внутренние документопотоки.	
	Тематика практических занятий	
Тема 2.9 Организация	Практическая работа № 18. Составление журналов регистрации входящих, исходящих, внутренних документов.	2
	Содержание учебного материала	3

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
работы с документами	Формирование и оформление дел. Требования к оформлению дел. Номенклатура дел организации. Виды номенклатур.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 19. Составление номенклатуры дел организации.	2
	Практическая работа № 20. Оформление описей дел в организации.	2
	Практическая работа № 21. Формирование дел организации.	2
	Практическая работа № 22. Оформление акта на передачу документов в архив.	2
МДК.01.02 Экзамен		4
	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	34
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1. Дискуссия на тему «Роль этики для современного специалиста предприятий туризма и гостеприимства»	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Содержание учебного материала	2
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Деловое общение. Этика и этикет	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 2. Разработка кодекса корпоративной этики	1
Тема 3.3. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание учебного материала	2
	Английский язык как язык международного общения. Форма обращения, приветствия, прощания с клиентами/гостями. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 3. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства. Чтение и перевод текста	1
	Практическая работа № 4. Введение лексики по теме. Профессии в индустрии гостеприимства и туризма	2
	Практическая работа № 5. Профессиональный имидж работника службы туризма и гостеприимства	1

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
	(требование к внешнему виду, dress code)	
	Практическая работа № 6. Функциональные обязанности работников индустрии туризма и гостеприимства	1
	Практическая работа № 7. Профессиональная этика и поведение работников при обслуживании гостей/работе с клиентами (речевые клише, используемые при обслуживании гостей; сложноподчиненные предложения с придаточного типа If I were you, I would do English, instead of French)	2
	Практическая работа № 8. Охрана здоровья и безопасность клиентов/гостей	1
	Практическая работа № 9. Правила этикета при ведении беседы по телефону	1
	Практическая работа № 10. Правила этикета при ведении беседы по телефону в гостиничном комплексе г. Тюмени	1
	Практическая работа № 11. Составление и отработка диалогов в общении с клиентами/гостями (речевые клише, используемые для встречи, приема, регистрации клиентов/гостей)	1
	Практическая работа № 12. Составление и отработка диалогов в общении с клиентами/гостями (речевые клише, используемые для встречи)	1
	Практическая работа № 13. Составление и отработка диалогов в общении с клиентами/гостями при приеме, регистрации клиентов/гостей)	1
	Практическая работа № 14. Интернет этикет. Введение и закрепление лексики	1
	Практическая работа № 15. Интернет этикет. Введение и закрепление лексики, при составлении делового письма	1
	Практическая работа № 16. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	1
	Практическая работа № 17. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства в разных ситуациях.	1
	Практическая работа № 18. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.	1
	Практическая работа № 19. Составление и отработка диалогов о предоставлять гостям информации о городских достопримечательностях.	2
	Практическая работа № 21. Составление и отработка диалогов в общении с клиентами/гостями по	1

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
	информированию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса. Информировывает гостя о тарифах на услуги в СПА центре	
МДК.01.03 Экзамен		4
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66
Тема 4.1 Ценообразование на предприятиях гостиничного сервиса	Содержание учебного материала	2
	Ценообразование: расчет цены услуг. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Оптимизация цены.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1. Расчет стоимости гостиничных услуг на примере конкретного объекта.	2
	Практическая работа № 2. Анализ факторов, влияющих на ценообразование объекта размещения в разных регионах.	2
Тема 4.2 Понятие тарифа, варианты тарифов гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	2
	Цена и тариф в объектах размещения. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management. Управление доходами гостиничного предприятия.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 3. Анализ основных показателей доходности и загрузки отеля на примере конкретной гостиницы.	2
	Практическая работа № 4. Анализ факторов, влияющих на тарифную политику гостиницы.	2
Тема 4.3 Особенности ценообразования в туризме	Содержание учебного материала	2
	Факторы, влияющие на ценообразование туристских услуг. Особенности ценообразования турпродукта.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 5. Анализ цен на рынке туристических услуг конкретного региона.	2
	Практическая работа № 6. Анализ влияния спроса и сезонности на цену туристических услуг.	2
Тема 4.4 Ценовая политика	Содержание учебного материала	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
в туроператорских компаниях	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Особенности формирования цены турпродукта. Управление доходами предприятия.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 7. Анализ цен на турпродукты разных туроператоров, действующих на рынке.	2
	Практическая работа № 8. Анализ формирования бюджета туроператорской компании.	2
Тема 4.5 Ценовая политика в турагентских компаниях	Содержание учебного материала	2
	Особенности ценообразования турагентских услуг. Расчет точки безубыточности турагентства.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 9. Анализ ценовой политики турагентства	2
	Практическая работа № 10. Анализ бюджета турагентской компании. Определение точки безубыточности.	2
Тема 4.6 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	2
	Стратегии скидок и виды скидок на предприятиях гостиничного сервиса и предприятиях туризма. Выбор ценовой стратегии предприятием. Понятие «неценовые маркетинговые решения». Виды и формы неценовых маркетинговых решений.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 11. Формирование программы лояльности для клиента предприятия сферы туризма и гостеприимства.	2
	Практическая работа № 12. Анализ неценовых способов стимулирования продаж на примерах деятельности предприятий гостеприимства и туризма.	2
	Практическая работа № 13. Разработка программы стимулирования продаж на примере конкретной компании.	2
Тема 4.7 Обслуживание клиентов и осуществление расчета за предоставленные услуги в объектах размещения	Содержание учебного материала	2
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов в объектах размещения. Порядок приема оплаты и расчет клиентов работниками гостиницы.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 14. Составление алгоритма обслуживания клиента и приема оплаты в объектах размещения.	2
	Практическая работа № 15. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
Тема 4.8 Порядок приема оплаты и расчета в туроператорских компаниях	лексики	
	Практическая работа № 16. Документальное сопровождение приема оплат клиентов гостиницы и других объектов размещения.	2
	Содержание учебного материала	2
	Особенности работы с клиентом в туроператорских компаниях. Формы приема оплаты и расчета за предоставленные услуги. Сроки, вид и формы оплат.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 17. Анализ договорных обязательств туроператор-турагент в части оплат.	2
Тема 4.9 Порядок обслуживания клиента и расчетов в туристических агентствах	Практическая работа № 18. Изучение сайтов туроператоров в части разделов «прием оплат». Составление сравнительной таблицы.	2
	Содержание учебного материала	1
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 19. Алгоритм действий работника турагентства в части обслуживания клиента и приема оплат.	2
	Практическая работа № 20. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности.	2
Тема 4.10 Деловое общение. Этика и этикет	Содержание учебного материала	1
	Понятия «этика» и «этикет». Правила делового общения на предприятиях сферы гостеприимства и туризма.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 21. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	2
	Практическая работа № 22. Решение ситуационных кейсов по теме	2
МДК.01.04 Экзамен		4
Учебная практика по ПМ.01		72

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
	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; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов; 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.	
Производственная практика по ПМ.01 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;		36

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки акад. ч.
1	2	3
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 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; 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.		
Демонстрационный экзамен		8
Всего		354

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

Реализация программы ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя) столы и стулья (по количеству обучающихся)
доска «Магнитно-меловая»
видеофильмы электронные видеоматериалы
комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей)
шкаф для папок
стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
телефон сейф
POS-терминал детектор валют
терминал для создания электронных ключей лотки для бумаг
многофункциональное устройство 9принтер-сканер-копир-факс)
машинка для ключей;
журнальный столик кресла

Технические средства обучения:

моноблок с лицензионным программным обеспечением доска интерактивная
шкаф со стеклом

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / С. И. Акентьева, В.В. Игнатьева. — 4-е изд., перераб. и доп.- Москва : Академия, 2021. - 320 с. : ил.

2. Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. - 4-е изд., доп и перераб. - Москва : Академия, 2021. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

3. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 384 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. и практ. для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

Морозов, М. А. Экономика туризма [Электронный ресурс]: учебник для СПО / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 304 с. — (Профессиональное образование) - URL: www.biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. - 2-е изд., пер. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. - 205 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

2. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 438 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

3. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для СПО / отв. ред. В. В. Химик. - Москва: ЮРАЙТ, 2024. - 308 с. — (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

4. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособ. для СПО / С. В. Емелин. — Москва : Юрайт, 2024. — 419 с. — (Профессиональное образование) - Режим доступа: www.biblio-online.ru

3.2.2. Дополнительные источники

1. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 30.12.2001 г N 197-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 07 февраля 1992 г № 2300-1 (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

4. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 07.02.2022) (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

5. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации [Электронный ресурс]: Постановление Госстандарта России от 30.12.1993 N 299 (действующая редакция) // Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

6. ГОСТ Р 7.0.97-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. (утв. Приказом Росстандарта от 26.06.2025 N 622-ст) (действующая редакция) // Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

7. ГОСТ Р 7.0.8.-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [Электронный ресурс]: Приказ Госстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст (действующая редакция) - Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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; - уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	Текущий контроль: - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических работ - практических заданий по учебной и производственной практикам; - видов заданий по самостоятельной работе
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- выполнять работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения	Промежуточная аттестация: - экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - видов заданий на демонстрационном экзамене экзамена по профессиональному модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
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.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выполнять работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Текущий контроль: - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических работ - практических заданий по учебной и производственной практикам; - видов заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: - экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - видов заданий на демонстрационном экзамене экзамена по профессиональному модулю;
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	- выполнять работы в соответствии с установленными	

на государственном и иностранном языках	нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
ЦО 15. Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России	Обладает сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров
ЦО 21. Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде	Соблюдает правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде	
ЦО 26. Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны	Понимает профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны	
ЦО 27. Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности	Участвует в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации на базах производственной практики, в своей местности	
ЦО 28. Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности	Выражает осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности	
ЦО 39. Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
ЦО 40. Используемый современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной	Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной	

деятельности	деятельности	
ЦО 41. Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	Развивает и применяет навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	
ЦО 48. Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Понимает приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	
ЦО 51. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Умеет сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	
ЦО 55. Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона	Показывает готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона	
ЦО 56. Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии	Осознает необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии	
ЦО 57. Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде	Демонстрирует готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде	
ЦО 58. Мобильно реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению	Оперативно реагирует на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению	