МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

(282ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Владивосток

2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

Е.А. Владимирова, преподаватель

А.Э. Зайкина, преподаватель

Е.В. Шеметова, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.

Председатель ПЦК _____ Л.О. Ермолович

подпись

Содержание

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....3

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы....3

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля....3

2. Структура и содержание профессионального модуля....5

2.1. Трудоемкость освоения модуля....5

2.2. Структура профессионального модуля....6

2.3. Содержание профессионального модуля....8

3. Условия реализации профессионального модуля....18

3.1. Материально-техническое обеспечение....18

3.2. Учебно-методическое обеспечение....18

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля....20

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

код и наименование модуля

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК.1.1	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения	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 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

		деятельности туристских организаций этику делового общения основы делопроизводства	
ПК.1.2	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	основы трудового законодательства Российской Федерации основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК.1.3	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации	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 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности	производить координацию работы сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства

		туристских организаций	
ПК.1.4	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации)	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 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций, цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги этику делового общения	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	164	112
Курсовая работа (проект)	0	0

Самостоятельная работа	34	0
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	0	0
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	12	24
Всего	**282**	**184**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	38	66	56		4		
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	46	16	46	32		14		
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	28	20	28	20		8		
ПК.1.4	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий	64	38	64	56		8		

	туризма и гостеприимства								
	Учебная практика	0	0					0	
	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	6							
	Всего	282	184		164	0	34	0	72

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства (60 ч)		**60/0**	
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**60/0**	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**28/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3**
	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.	4/0	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**18/0**	

	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	6/0	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	6/0	
	Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	6/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма и гостеприимства.	2/0	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**32/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3**
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2/0	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.	2/0	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	2/0	

	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. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	2/0	
	Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**20/0**	
	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений.	4/0	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	4/0	
	Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4/0	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4/0	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	4/0	

	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Организация рабочего места сотрудников.	2/0	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства (46 ч)		**46/0**	
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		**46/0**	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание**	**10/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3**
	Документ и его функции.	1/0	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1/0	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1/0	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Оформление реквизитов документов.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (скрипты).	4/0	

Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание**	**18/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3**
	Организационные документы.	2/0	
	Распорядительные документы.	2/0	
	Виды информационно-справочных документов.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4/0	
	Составление и оформление информационно-справочных документов (справка, служебная записка, список и пр.).	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции). Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (стандарты операционных процедур).	6/0	
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание**	**18/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3**
	Понятие и принципы организации документооборота.	2/0	
	Порядок ведения документации.	2/0	

	Деловая переписка в туризме и гостеприимстве. Документы по трудовым отношениям. Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме. Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/0**	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2/0	
	Работа с кадровыми документами.	2/0	
	Визовые формальности в туризме.	2/0	
	Оформление договора о реализации турпродукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	4/0	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (28 ч)		**28/0**	
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		**28/0**	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание**	**14/0**	**ПК.1.1 ПК.1.2**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**10/0**	**ПК.1.3**
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы	4/0	

	и нормы как основа эффективного общения		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4/0	
	Основы межличностного и делового общения.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Применение техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.	4/0	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	**Содержание**	**14/0**	**ПК.1.4**
	В том числе практических и лабораторных занятий	**10/0**	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2/0	
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в сфере туризма и гостеприимства. Особенности межкультурной коммуникации с гостями.	4/0	
	Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	2/0	
	Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.	4/0	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства (64 ч)		**64/0**	
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**64/0**	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание**	**28/0**	**ПК.1.4**
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**18/0**	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6/0	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	6/0	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Составление программы лояльности клиентов.	4/0	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание**	**36/0**	
	Нормативно-правовая база расчетов с клиентом.	2/0	
	Технологический цикл расчетов с клиентами.	2/0	

	Автоматизация расчетов с клиентами. Профессиональные программы.	2/0	
	Особенности расчетов с корпоративными клиентами, юридическими лицами.	2/0	
	Туроператорские, турагентские продажи.	2/0	
	Особенности расчетов и порядок заполнения документов при расчете с клиентами - физическими лицами. Взаимодействие в процессе расчетов с другими подразделениями, службами организаций сферы туризма и гостеприимства.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**20/0**	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма и гостеприимства.	6/0	
	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	6/0	
	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	8/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Разработать инструкции по произведению расчета наличным и безналичным способами.	4/0	
Учебная практика **Виды работ:** Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей			

деятельности служб. 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 **Виды работ:** Ознакомление и изучение режима работы, организационной структуры предприятия. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. Оформление и защита отчета.		
Рекомендуемая форма промежуточной аттестации - Экзамен		
Всего:	**198/0**	

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) *Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей,* оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория(и) , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская(ие) и зоны по видам работ Администрирование отеля, Туризм, Ресторанный сервис, оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг и туризма : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/190378

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

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

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

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

6. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531733.

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

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

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

10. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 374 с. - ISBN 978-5-534-16669-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560795.

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

12. 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

13. 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

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

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

16. 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

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

18. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. - 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539523.

3.2.2. Дополнительные источники

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

Профессиональный портал www.TourDom.ru - Режим доступа: www.TourDom.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.1.1	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами,	Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка

	экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	тестового контроля.
ПК.1.2	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК.1.3	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК.1.4	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	