

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства
для обучающихся по очной и заочной формам обучения
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Екатеринбург, 2024 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена кафедрой

Протокол заседания № 1 от «30» августа 2024 г.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНПОО Уральский экономический колледж

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации 12 декабря 2022 года № 1 100 и учебных планов АНПОО Уральский экономический колледж по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

© АНПОО «Уральский экономический колледж», 2024

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля, соотнесенные с установленными в образовательной программе компетенциями:

1.1.1. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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;

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.

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны достигнуть следующих результатов обучения, соотнесенных с результатами освоения основной образовательной программы (компетенциями):

Наименование результата обучения	Дескрипторы результата обучения	Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом обучения (коды компетенций)
Иметь практический опыт:	- планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - координации и контроля деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - осуществления расчетов с потребителями за предоставленные услуги	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.

Уметь:	- использовать технологии делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - использовать техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.
Знать:	- законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства РФ - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - основы делопроизводства - теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - этику делового общения - культуру межличностного общения	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы

2.1.1 Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (очной форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Общий объем учебной работы (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						Самостоятельная работа обучающегося
			Учебная работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Всего	В том числе			Практики		
				Лекции	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.	МДК.01.01 Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	144	96	50	46				48
ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.	МДК.01.02 Профессиональная этика	48	32	24	8				16
ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.	МДК.01.03 Технологии и организация турагентской деятельности	138	92	60	32				46
	Экзамен по модулю	12	12	12					
ОК 1, ОК 3, ПК 1.1 – ПК 1.4.	УП.01.01 Учебная практика (ознакомительная)	144	108				108		36
	ВСЕГО	486	340	146	86		108	-	146

2.1.2. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (заочная форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Общий объем учебной работы (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						Самостоятельная работа обучающегося
			Учебная работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Всего	В том числе			Практики		
				Лекции	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.	МДК.01.01 Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	144	16	10	6				128
ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.	МДК.01.02 Профессиональная этика	48	6	4	2				42
ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.	МДК.01.03 Технологии и организация турагентской деятельности	138	14	8	6				124
	Экзамен по модулю	12	12	12					
ОК 1, ОК 3,	УП.01.01 Учебная	144	20				20		124

ПК 1.1 – ПК 1.4.	практика (ознакомительная)								
	ВСЕГО	486	68	34	14		20	-	418

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
МДК.01.01 Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание теоретических занятий: 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.	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Составление графиков выхода на работу.	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание теоретических занятий: 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. 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, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.

	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 Содержание практических занятий: Оработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. Разработка программы формирования лояльности персонала. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	Содержание теоретических занятий: Туризм как частный случай путешествий: понятие и особенности. Туристы и экскурсанты как субъекты туризма. Основные понятия туризма согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Типы, категории и формы туризма. Классификация видов туризма по разным признакам. Международная и российская классификации целей поездок. Гостеприимство как философия индустрии туризма. Туристские услуги. Турпродукт как комплекс туристских услуг. Структура и уровни туристского продукта. Пакет услуг и классы обслуживания в туристском бизнесе.	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: - Анализ структуры туристского и гостиничного продукта - Формирование пакета услуг в соответствии с классом обслуживания - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг	Содержание теоретических занятий: Понятие, особенности и функционирование туристского рынка Туристский потенциал территории. Туристские ресурсы как основа пространственной организации туризма. Дифференциация и основные факторы, влияющие на развитие туристского рынка (природно-климатические и географические, культурно-исторические, политические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические и технологические). Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства. Туристские объекты и комплексы. Туристские учреждения.	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: - Характеристика туристских объектов и комплексов Свердловской области - Характеристика туристских объектов и комплексов УрФО - Анализ факторов, влияющие на развитие туристского рынка Свердловской области и УрФО - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	Содержание теоретических занятий: Туристские предприятия и их формы. Понятия туроператор и турагент. Роль туроператоров и турагентов в организации обслуживания туристов. Договор о реализации туристского продукта и туристская путевка. Основные направления туроператорской деятельности. Функции туристских агентств. Условия осуществления туроператорской деятельности согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Содержание информации о туристском продукте.	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: - Составление информации о конкретном туристском продукте. - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	Содержание теоретических занятий: Структура туристской индустрии. Туристская отрасль. Туристский бизнес. Виды хозяйствующих субъектов в индустрии туризма и гостеприимства. Имущественный комплекс предприятий туризма и гостеприимства. Материально-техническая база предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Источники формирования и развития имущественного комплекса предприятий туризма и гостеприимства. Оценка затрат на формирование продукта и осуществление текущей	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.

	хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Оценка результатов хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Инвестиционные проекты в туризме и гостеприимстве. Методика разработки инвестиционных проектов в туризме и гостеприимстве.	
	Содержание практических занятий: - Анализ источников формирования и развития имущественного комплекса предприятий туризма и гостеприимства на конкретных примерах - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2. – ПК 1.4.
МДК.01.02 Профессиональная этика		
Тема 1. Понятие профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства. Управленческая этика.	Содержание теоретических занятий: Место и роль профессиональной этики в системе нравственных отношений современного общества. Соотношение профессиональной и универсальной морали. Моральные требования профессий. Понятие профессиональной морали. Нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом которых является человек. Гуманистическая роль профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики: - профессиональный долг; - профессиональная совесть; - корпоративная честь и честность; - профессиональное достоинство; - ответственность за поддержание профессиональных стандартов. Понятие культуры поведения. Типология организационных культур. Позиция делового прагматизма (деловой макиавеллизм). Позиция соблюдения этических норм. Честность и порядочность. Бесконфликтность общения. Справедливость. Право и обязанность быть корректным. Личная власть и личное влияние. Понятие этики бизнеса: взаимодействие бизнеса и этики. Этика деловых отношений. Тип личности предпринимателя. Функциональное и теоретическое обоснование норм этики бизнеса. Проблемы внедрения этических принципов в бизнес. Кодексы делового поведения. Корпоративные и профессиональные кодексы. Национальные и всемирные кодексы. Корпоративная этика: нормы и ценности корпораций. Две нормативные модели этики бизнеса: общественный договор и теория заинтересованности сторон. Этический контроль за поведением корпорации. Способы повышения этического уровня организации. Понятие и основные особенности культуры управления и этики менеджмента. Роль этических норм и ценностей в работе менеджера. Этические аспекты теорий управления: информационно-гуманистическая, ситуативная, теория мотивации. Основные стили и типы управления. Этика принятия решения. Авторитарный, демократический и консультативный тип управления. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Особенности современной российской деловой культуры. Специфика культуры российского управления. Современная культура управления и предпринимательства в России.	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
	Содержание практических занятий: - Сравнительный анализ нормативных моделей этики бизнеса: общественного договора и теории заинтересованности сторон. - Сравнительный анализ культуры российского управления и культуры управления ... (страны по выбору студента) - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
Тема 2. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	Содержание теоретических занятий: Понятие о профессиональном поведении работника сферы туризма. Этические нормы долга, честности, совести, тактичности, достоинства в работе. Этика туристских компаний. Ответственность перед клиентами. Морально-договорные отношения с клиентами. Понятие морального ущерба и его возмещения. Работа с жалобами клиентов. Этические нормы рекламных кампаний турфирм. Реклама и имидж предприятия сферы туризма. Специфика профессиональной этики работника контактной зоны. Этические нормы общения с заказчиками, клиентами, посетителями, сотрудниками и начальниками. Роль сотрудника в создании имиджа компании. Модели поведения работника контактной	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.

	зоны. Основные этические принципы сервиса: - принцип уважения автономных прав личности; - принцип соблюдения профессиональной тайны; - правило правдивости; - правило конфиденциальности. Социальные цели и задачи этики процесса обслуживания. Специфика удовлетворения человеческих потребностей: взаимная ответственность сотрудника и его подопечного. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Личностная этика работника. Личная и социальная ответственность. Значение принципов добра и справедливости. Достоинство, терпимость, вежливость и порядочность – основные нравственные требования к профессионалам туризма.	
	Содержание практических занятий: - Анализ этических принципов сервиса, составление сводной таблицы, поиск примеров из практики отечественного бизнеса - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
Тема 3. Этикет как социальное явление. Правовой и нравственный аспект.	Содержание теоретических занятий: Этикет как составная часть культуры общества, ритуал и детально разработанные правила поведения. Общепринятая система правил учтивости, которые регламентируют особенности взаимоотношений между представителями различных слоев населения и социальных групп в соответствии с их общественным статусом. Виды этикета. Церемониалы. Деловой этикет и этикет повседневного общения. Речевой этикет и устойчивые формулы общения для установления контакта собеседников. Невербальный этикет как средство коммуникации: жесты, мимика, взгляд. Зона общения – расстояние между собеседниками в процессе общения (проксемика). Четыре зоны личного пространства: Интимная зона, личная зона, социальная зона и публичная зона. Стереотипы общения, неповторимость обычаев, образа жизни, условий быта народов. Служебный этикет. Деловые приветствия и представления. Деловой этикет в переписке. Этикет телефонной беседы. Протокольные мероприятия: приемы, переговоры, корпоративные праздники.	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
	Содержание практических занятий: - Составление текста делового письма с предложением о сотрудничестве - Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
Тема 4. Требования современного этикета. Личный этикет сотрудника турфирмы. Культура одежды и поведения работника.	Содержание теоретических занятий: Современные правила хорошего тона в деловом и неформальном общении. Повседневный этикет: правила для мужчин и для женщин. Правила поведения в семье. Прием гостей. Соседский этикет. Этикет за столом. Правила знакомства. Приветствие, обращение. Поздравления и соболезнования. Этикет и деньги. Праздники и юбилеи, подарки. Правила курения. Правила поведения в транспорте. Этикет в общественных местах: музей, концерт, выставка. Правила поведения на отдыхе. Сетевой этикет: ICQ, электронная почта, социальные сети. SMS. Деловой этикет в одежде. Как подобрать обувь. Оплошности, казусы этикета. Приемы создания благоприятного впечатления.	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
	Содержание практических занятий: - Деловая игра «Первая встреча менеджера турфирмы и клиента» - Формирование делового гардероба мужчины и женщины в соответствии с требованиями этикета	ОК 4, ОК 5, ПК 1.3.
МДК.01.03 Технологии и организация турагентской деятельности		
Тема 1. Турагент как субъект туристского рынка. Нормативная база организации турагентских продаж	Содержание теоретических занятий: Субъекты туристского рынка. Производители и потребители туристских продуктов и услуг. Турагент. Деятельность турагента. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского агентства. Условия осуществления турагентской деятельности. ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ": основные понятия; особенности формирования, продвижения и реализации туристских продуктов и услуг в турагентстве; особенности обмена информацией между туроператором, турагентом и туристом; объединения туроператоров и турагентов.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Нормативная база организации турагентских продаж: алгоритм	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.

	действий.	
Тема 2. Функции турагентств. Классификация турагентств	Содержание теоретических занятий: Функции турагентств: продажа туров и услуг, комплектующая, турообразующая, доведение нужной информации, реклама. Виды турагентств в зависимости от туроператора: независимые турагентства, частично зависимые турагентства, уполномоченные турагентства, ритейловые турагентства. Виды турагентств в зависимости от продаж: монопрофильные и многопрофильные. Виды турагентств в зависимости от выполняемых агентством функций: агентства-имитаторы, агентства-новаторы, агентства-разработчики. Виды агентств по объему выполняемой работы и формам сотрудничества агентства и оператора: агентства, работающие по безрисковым схемам и агентства, работающие по рисковым схемам.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Анализ видов турагентств.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 3. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы-оператора	Содержание теоретических занятий: Технологии взаимоотношений турфирмы-агента и турфирмы-оператора. Процедура подбора турагентов и туроператоров. Агентское соглашение. Агентская комиссия. Агентские сети. Прямая (классическая) агентская сеть. Презентативная агентская сеть. Совмещенная агентская сеть. Субагентская сеть. Стратегии создания агентских сетей: интенсивная, селективная, эксклюзивная.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Технология составления, заключения и оформления агентских соглашений.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 4. Организация офиса турфирмы-агента. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Техническое обеспечение турагентства	Содержание теоретических занятий: Требования к оснащению офиса турфирмы-агента: общие положения. Местоположение офиса. Интерьер офиса. Документация на право пользования офисом. Помещение для персонала и посетителей. Расположение информации для посетителей. Универсальные правила организации работы турфирмы-агента. Информационные технологии офиса турфирмы-агента. Офисная техника и техническое обеспечение деятельности. Профессии в турагентствах. Квалификационные характеристики должностей служащих. Должностные инструкции. Положение об оплате. Индивидуальный план работы. Квалификационные требования к персоналу турагентства: обязательные и рекомендательные. Техническое обеспечение турагентства.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Формальности создания офиса турфирмы-агента. Законодательство в области туристской деятельности. Регистрация турфирмы-агента. Способы создания офиса турфирмы-агента. Проработка поэтапного плана организации офиса турфирмы-агента: начиная от выбора местоположения офиса до технического обеспечения офиса и формирования штата.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 5. Организация обслуживания туристов. Организация оплаты в турагентстве	Технология обслуживания клиентов в турагентстве: общие положения. Установление контакта с клиентом. Выбор тура. Туры и работа с ними. Работа с клиентом до путешествия. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок предоставления клиенту информации. Предоставление информации об организации питания. Проверка документов. Бронирование. Инструктаж клиентов перед поездкой. Документальное оформление взаимоотношений с клиентом. Наличный и безналичный расчет в турагентстве. Оформление безналичных расчетов. Оформление наличных расчетов.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Оформление отношений между туристскими предприятиями и клиентами.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 6. Документальное обеспечение реализации туристских продуктов. Документооборот в турфирме	Содержание теоретических занятий: Значение работы с документами в турагентстве. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками услуг. Договоры как основной документ, регламентирующих отношения с поставщиками услуг. Акты сверки выполненных работ (оказания услуг). Набор документов для турагентств: бланки путевок, лисы бронирования, договор с туристом (на туристское обслуживание), договоры с партнерами (туроператоры, страховые, программное обеспечение), справочные материалы по маршрутам, приходной-расходный ордер и кассовый чек. Документооборот в турфирме: общие положения. Документооборот между туроператором и турагентством.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.

	Документооборот между турагентством и туристом. Отчет агента. Виды финансового обеспечения: страхование ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта, банковская гарантия.	
	Содержание практических занятий: Составление и оформление документов, регламентирующих отношения с поставщиками услуг.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 7. Оформление выездных и въездных документов	Содержание теоретических занятий: Порядок выезда граждан РФ из РФ и въезда в РФ. Порядок оформления и выдачи документов для выезда из РФ и въезда в РФ граждан РФ. Основные документы, дающие право на выезд и въезд. Порядок въезда иностранных граждан в РФ и выезда из РФ. Основные документы, дающие право на въезд и выезд иностранных граждан в РФ. Оформление въездных и выездных документов. Паспортно-визовые требования. Таможенные правила. Требования к оформлению документов. Сроки оформления документов.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Формирование умений и навыков оформления выездных и въездных документов.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
Тема 8. Продвижение турагентских услуг	Содержание теоретических занятий: Коммуникации, необходимые для функционирования турагентства. Реклама. Турагентская реклама. Нерекламные методы продвижения. Основные виды рекламы: первоначальная, конкурентная, сохраняемая. Правила и требования к проведению рекламы. Задачи рекламы. Функции рекламы. Основные принципы рекламной политики. Требования к проведению рекламных компаний. Рекламное сообщение. Работа с рекламоносителями.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
	Содержание практических занятий: Технология составления турагентской рекламы.	ОК 1, ПК 1.1 – ПК 1.4.
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. 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.		ОК 1, ОК 3, ПК 1.1 – ПК 1.4.

Примерная тематика самостоятельной работы обучающегося:

1. Роль и значение туризма для личности, общества, государства.
2. Показатели, характеризующие вклад туризма в платежный баланс страны
3. Туризм и смежные понятия.
4. Классификация туризма. Типы, виды и формы туризма.
5. Особенности функционирования туристского рынка.
6. Ресурсы и инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства.
7. Особенности международного туризма.
8. Основные показатели развития международного туризма в России и в мире
9. Международные туристские организации.
10. Особенности функционирования Всемирной туристской организации (ЮНВТО).
11. Национальные туристские организации.
12. Организационные формы туристского бизнеса.
13. Условия осуществления туроператорской деятельности.
14. Материально-техническая база предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
15. Показатели эффективности деятельности персонала туристических фирм.

16. Эффективность текущей деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
17. Эффективность инвестиционных проектов в сфере туризма и гостеприимства

2.3. Распределение объема профессионального модуля по разделам, темам и видам учебной работы

2.3.1. Учебно-тематический план занятий (очная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общий объем учебной работы (час.)	Учебная работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические занятия	
МДК.01.01 Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	144	50	46	48
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	22	8	6	8
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	34	14	12	8
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	20	6	6	8
Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг	19	6	5	8
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	20	6	6	8
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	28	10	10	8
Экзамен	1	-	1	-
МДК.01.02 Профессиональная этика	48	24	8	16
Тема 1. Понятие профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства. Управленческая этика.	11	5	2	4
Тема 2. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	12	6	2	4
Тема 3. Этикет как социальное явление. Правовой и нравственный аспект.	12	6	2	4
Тема 4. Требования современного этикета. Личный этикет сотрудника турфирмы. Культура одежды и поведения работника.	12	6	2	4
Дифференцированный зачет	1	1	-	-
МДК.01.03 Технологии и организация турагентской деятельности	138	60	32	46
Тема 1. Турагент как субъект туристского рынка. Нормативная база организации турагентских продаж	12	6	2	4
Тема 2. Функции турагентств. Классификация турагентств	14	6	2	6
Тема 3. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы-оператора	20	8	6	6
Тема 4. Организация офиса турфирмы-агента. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Техническое обеспечение турагентства	19	8	5	6
Тема 5. Организация обслуживания туристов. Организация оплаты в турагентстве	18	8	4	6
Тема 6. Документальное обеспечение реализации туристских продуктов. Документооборот в	18	8	4	6

турфирме				
Тема 7. Оформление выездных и въездных документов	18	8	4	6
Тема 8. Продвижение турагентских услуг	18	8	4	6
Экзамен	1	-	1	-
Экзамен по модулю	12	12	х	х
Учебная практика	144	-	108	36
ВСЕГО:	486	146	194	146

2.3.2. Учебно-тематический план занятий (заочная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общий объем учебной работы (час.)	Учебная работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические занятия	
МДК.01.01 Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	144	10	6	128
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	22	2	1	19
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	34	2	1	31
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	20	1	-	19
Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг	19	1	1	17
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	20	2	1	17
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	28	2	1	25
Экзамен	1	-	1	-
МДК.01.02 Профессиональная этика	48	4	2	42
Тема 1. Понятие профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства. Управленческая этика.	11	1	-	10
Тема 2. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	12	1	2	9
Тема 3. Этикет как социальное явление. Правовой и нравственный аспект.	12	-	-	12
Тема 4. Требования современного этикета. Личный этикет сотрудника турфирмы. Культура одежды и поведения работника.	12	1	-	11
Дифференцированный зачет	1	1	-	-
МДК.01.03 Технологии и организация турагентской деятельности	138	8	6	124
Тема 1. Турагент как субъект туристского рынка. Нормативная база организации турагентских продаж	12	1	1	10
Тема 2. Функции турагентств. Классификация турагентств	14	1	1	12
Тема 3. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы-оператора	20	1	1	18
Тема 4. Организация офиса турфирмы-агента. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Техническое обеспечение	19	1	1	17

турагентства				
Тема 5. Организация обслуживания туристов. Организация оплаты в турагентстве	18	1	1	16
Тема 6. Документальное обеспечение реализации туристских продуктов. Документооборот в турфирме	18	1	-	17
Тема 7. Оформление выездных и въездных документов	18	1	-	17
Тема 8. Продвижение турагентских услуг	18	1	-	17
Экзамен	1	-	1	-
Экзамен по модулю	12	12	x	x
<i>ИТОГО по УП:</i>	<i>330</i>	<i>54</i>	<i>34</i>	<i>242</i>
Учебная практика	144	-	-	144
ВСЕГО:	486	34	34	418

2.4. Виды, формы и методы контроля планируемых результатов освоения профессионального модуля

Текущий контроль определяет степень качества усвоения изученного учебного материала теоретического и практического характера в ходе обучения. Система текущего контроля успеваемости предусматривает разнообразные по форме и содержанию контрольные мероприятия (контрольные точки), учитывающие все виды аудиторной и самостоятельной учебной деятельности обучающегося.

Основными видами текущего контроля успеваемости студентов являются:

- входной контроль - необходимый для успешного планирования и управления учебным процессом;
- тематический контроль (по материалам и в объеме одной учебной темы);
- рубежный контроль (в объеме разделов или групп тем по дисциплине) обеспечивающий качество изучения студентами учебного материала, управление учебной деятельностью студентов и ее корректировку, а также стимулирование регулярной, целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности; определение уровня овладения студентами навыками самостоятельной работы, создание условий для их формирования. Рубежный контроль может проводиться несколько раз в семестр, в виде предварительного контроля (перед экзаменом) и / или в форме итогового контроля, направленного на выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков (компетенций), полученных в процессе изучения учебной дисциплины. Итоговый контроль осуществляется в конце семестра изучения профессионального модуля.

Основными формами текущего контроля успеваемости студентов являются: устный опрос на лекциях, практических и семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, проведение контрольных работ, тестирование (письменное или компьютерное), контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме) и т.д.

Промежуточная аттестация (контроль) обучающихся по профессиональному модулю обеспечивает оценивание результатов учебной деятельности студента за семестр, служащий для определения уровня качества подготовки студентов в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности. Промежуточная аттестация осуществляется

в конце семестра и завершает изучение профессионального модуля. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена по модулю / квалификационного экзамена.

Результаты освоения профессионального модуля достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

2.5. Использование в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования компетенций.

Переход к компетентностному подходу в процессе обучения требует изменения многих составляющих учебного процесса: содержания, способов контроля и методов обучения. Одним из наиболее важных направлений изменения методов обучения при переходе к компетентностному подходу является использование в учебном процессе активных и интерактивных методов и технологий обучения.

Включение в учебный процесс активных и интерактивных методов обучения активизирует познавательную активность студентов, усиливает их интерес и мотивацию, развивает способность к самостоятельному обучению и обеспечивает более полное усвоение информации (если при лекционной подаче материала усваивается не более 20%, информации, то в деловой игре – до 90%).

Активное и интерактивное обучение предполагает обучение, погруженное в общение, которое сохраняет конечную цель и основное содержание предмета, но видоизменяет формы и приемы ведения занятия. К научно-методическим основам, на которых базируется активное и интерактивное обучение относятся обучение через опыт и сотрудничество, учет различий в стилях познания, использование поисковых, исследовательских и игровых методов.

Интерактивное обучение как особая форма организации познавательной деятельности обеспечивает вовлеченность всех студентов в образовательный процесс, создает условия для обмена, взаимного обогащения знаниями, идеями, способами деятельности, способствует установлению эмоциональных контактов между студентами, приучает работать в команде, снимает нервную нагрузку, помогает испытать чувство защищенности, взаимопонимания и собственной успешности.

К методам активного и интерактивного обучения относятся:

Игровые технологии: деловая игра, сюжетно - ролевая игра, имитационные игры, игровые занятия на моделях (искусственная образовательная среда, компьютерные деловые игры), стажировка (с выполнением или без выполнения должностной роли), действия по инструкции (алгоритму)

Ситуационный анализ: анализ конкретных ситуаций, решение ситуативных и производственных задач, кейс-технологии (иллюстративные учебные ситуации, кейсы с формированием и без формирования проблемы, прикладные упражнения), разбор инцидентов из практики, баскет-метод и т.д.

Эвристические технологии генерирования идей: «мозговой штурм», синектика, ассоциации (метафоры)

Тренинг-методы: социально-психологический тренинг, тренинг делового общения, психотехнические игры

Проблемное обучение: активные (проблемные) лекции и семинары, лекции-дискуссии, перекрестные дискуссии, тематические дискуссии: круглый стол, пресс-конференция / научно-практическая конференция, дебаты

Проектное обучение: разработка творческого индивидуального или группового проекта, исследовательские проекты, информационные проекты, творческие проекты, социально-ориентированные проекты, игровое проектирование

Командное обучение: работа в малых группах, интервью, работа «группы экспертов»

Тестовые технологии обучения (помимо контроля тесты выполняют также диагностическую, обучающую, организующую, развивающую учебные функции): тесты с однозначным выбором ответа, тест с многозначным ответом, тесты на дополнение, тесты перекрестного выбора, МАСТАК-технология (метод активного социологического тестирования, анализа и контроля)

2.6. Задачи, уровни, виды и формы самостоятельной работы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Согласно требованиям ФГОС СПО и иных нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она способствует более глубокому освоению изучаемой дисциплины, обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных практических задач, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарским и практическим занятиям, сдаче зачетов и экзаменов, обеспечивая тем самым формирование общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.

Самостоятельная работа студентов является совокупностью аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время лекционных и практических занятий, формирование на их основе устойчивых стереотипов умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам, междисциплинарным комплексам, профессиональным модулям, практическому обучению;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью, навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной практической и учебно-исследовательской деятельности

Уровни самостоятельной работы обучающихся:

1. Самостоятельная работа по образцу (низкий уровень самостоятельности) – предполагает непосредственный перенос известного способа решения в аналогичную ситуацию. Работа выполняется на основе алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении предыдущих заданий. Воспроизведение алгоритмов способствует формированию умений и навыков, запоминанию способов самостоятельной работы в конкретных ситуациях.

2. Самостоятельная работа – реконструкция (пороговый уровень самостоятельности) предполагает осмысленный перенос знаний и умений в типовые ситуации, учит анализировать события, явления, факты, создает условия для развития мыслительной активности обучающихся, формируют приемы и методы познавательной деятельности.

3. Самостоятельная работа – исследование (продвинутый уровень самостоятельности) - основана на постоянном поиске новых решений, обобщении и систематизации полученных знаний, их переносе в иные нестандартные ситуации и направлена на формирование и развитие творческой деятельности обучающихся.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный (ориентировочный), исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений; проверка, оценка и самооценка полученных результатов.

Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Примерное время
1.	Подготовка к лекции (теоретическому занятию)	Самостоятельная работа по подготовке к лекции необходима для повторения изученного ранее материала, поскольку изучение любой дисциплины строится на последовательном освоении разделов и тем, каждая из которых так или иначе связана с предыдущими. Поэтому уровень освоения конкретной дисциплины и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций напрямую связан с тем, насколько студент ориентирован на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине.	20 минут
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	Самостоятельная работа обучающихся по подготовке к практическому занятию предполагает осмысление цели и задач его проведения, овладение навыками аналитической и научно – исследовательской деятельности. Самостоятельная подготовка к практическому (семинарскому) занятию направлена на: - развитие навыков работы с научной и иной литературой; - формирование навыков формулировки задачи / выявления проблемы и умения их анализировать, выделять составные части, определять этапы решения задачи / проблемы;	30 - 60 минут

		- поиск и анализ дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в отдельных вопросах темы или сформировать целостное представление по проблеме; - выработку умения формулировать задачи поиска информации, определять необходимые источники информации и их актуальность, структурировать получаемую информацию, выделяя наиболее значимую часть, оценивать практическую значимость и оформлять результаты поиска; - формирование и развитие навыков грамотного изложения своих мыслей в устной и письменной форме с использованием современной научной профессиональной терминологии, для подготовки собственного выступления по обсуждаемым вопросам; - формирование навыка аргументированного ведения дискуссии по обсуждаемой проблеме. Работа на практическом занятии направлена в том числе на изменение студентом самого себя. Данный результат очень важен, поскольку он обеспечивает формирование целого ряда общекультурных компетенций, например, способность: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; - осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и т.п.	
3.	Подготовка к коллоквиуму	Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к коллоквиуму осуществляется на основе перечня вопросов, подготовленного преподавателем, ответы на которые необходимо получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во необходимо ознакомиться со специальной литературой, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, сформулировать свое мнение по каждому из вопросов.	30 - 60 минут
4.	Подготовка к контрольной (проверочной) работе	Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: - изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; - повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; - изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; - повторение / восстановление алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении заданий на практических занятиях; - составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы.	2 часа
5.	Подготовка к	Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в	3,5 – 4 часа

	зачету	течение всего семестра, в том числе, в рамках подготовки к лекционным и практическим занятиям, а также подготовки к коллоквиуму и контрольной работе, если они предусмотрены преподавателем Подготовка включает в себя, в том числе, очередную проработку всего лекционного материала, материалов, подготовленных к практическим (семинарским) занятиям в течение семестра и полученных во время практических занятий (в рамках докладов других студентов, во время «круглых столов», дискуссий, обсуждения и осмысления материала); соотнесение данной информации с вопросами к зачету, в случае недостатка информации, поиска ответов в рекомендованной преподавателем учебной, учебно-методической и иной литературе. Рекомендуется делать краткие записи для формирования в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не используя записи.	
6.	Подготовка к экзамену	Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, но объем учебного материала, который необходимо подготовить к экзамену (восстановить в памяти, вновь осмыслить и понять), значительно больше. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных подходов к сущности того или иного явления, или процесса, умение определять и анализировать факторы их определяющие и т.п. Для этого рекомендуется первоначально в течение 1 - 2 дней, подобрать из разных источников материал, необходимый для развернутого ответа на каждый вопрос, изложив его в виде краткого конспекта. Затем по памяти восстановить содержание каждого ответа.	16 – 24 часа

Формы самостоятельной работы обучающихся для овладения, закрепления и систематизации знаний и формирования умений:

- работа в электронной библиотечной системе, составление конспектов первоисточников и другой учебной и научной литературы, работа с конспектами
- обработка текста (конспекта, учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей)
- повторная работа с учебным материалом: составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради и т.п.
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.),
- работа с тестами и вопросами для самопроверки
- работа с нормативно – правовыми документами
- написание реферата, эссе
- подготовка курсовой работы
- составление словаря по дисциплине
- разработка индивидуального или группового проекта
- выполнение практического задания (кейса)

- поиск информации по заданным параметрам
- подготовка мультимедиа сообщений / докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций и т.п.
- построение сводной (обобщающей) таблицы
- решение задач и упражнений по образцу
- решение вариативных задач
- выполнение расчетных и графических работ
- решение ситуационных задач
- подготовка к деловым / ролевым играм
- проектирование и моделирование различных видов и компонентов профессиональной деятельности
- т.д.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов; учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке Колледжа; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах Колледжа, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения

Реализация профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства требует наличия специальных учебных помещений для проведения всех видов занятий, в т.ч. учебных аудиторий для проведения теоретических занятий (лекций) и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, помещений для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, соответствующим образом оснащенные помещения для самостоятельной работы студентов.

Учебные помещения должны быть оснащены всем необходимым оборудованием: рабочие места преподавателя, обучающихся, технические и иные средства обучения.

Перечень кабинетов и/или лабораторий и/или мастерских и/или иных помещений, требующихся для освоения дисциплины:

№	Наименование специального помещения
1.	Кабинет социальных, гуманитарных и экономических дисциплин
2.	Кабинет экономики, экономики организации, менеджмента, маркетинга, управления персоналом, основ предпринимательской деятельности (предпринимательства)
3.	Кабинет географии туризма и гостеприимства
4.	Кабинет турагентской и туроператорской, информационно-экскурсионной деятельности
5.	Кабинет организации деятельности службы бронирования, службы приема, размещения и выписки гостей, продаж гостиничного продукта
6.	Методический кабинет
7.	Библиотека
8.	Читальный зал (кабинет для самостоятельной работы)
9.	Актный зал

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, информационных Интернет-ресурсов

Основные источники

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532163>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

Дополнительные источники

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Справочно-библиографические, периодические издания, в т.ч. российские журналы:

1. Журнал для специалистов туристической отрасли. <http://tourbus.ru/>
2. Туризм: право и экономика. Правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг. <https://lawinfo.ru/journals/44/fresh-number>
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. Статьи в области экономики туризма, культурного туризма, туристско-экскурсионного обслуживания. <http://vestnik-rusjournal.ru>
4. Вестник Национальной академии туризма. Научные исследования, инновации в сфере туризма. <http://vestnik.nat-moo.ru/ru/>
5. Отдых в России. Журнал о внутреннем и въездном туризме. <http://www.rustur.ru/>
6. Современные проблемы сервиса и туризма. Научно – практическое издание по вопросам стратегического управления в сфере туризма, обобщающее передовой опыт и раскрывающее региональные аспекты развития туристской сферы. <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>
7. Сервис в России и за рубежом. Электронное периодическое издание. <https://ruservices.rgutspubl.org/index.php/1>

Информационные ресурсы сети Интернет

1. <https://www.unwto.org/> - Всемирная туристская организация (UNWTO)
2. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский Союз Туриндустрии
3. <https://russia.travel/> - Национальный туристический портал
4. <http://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Законодательные акты в сфере туризма, статистические данные, реестр туроператоров, информация о регионах России, туризме в России и другие материалы.
5. <https://prohotel.ru/> - PROHotel. Портал про гостиничный бизнес

3.2.2. Перечень современных баз данных, лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (актуальная версия), содержащая, в том числе, нормативно-правовую базу в области торговли, нормативно-правовую базу в области финансов и т.п. (отечественное производство);
- Информационная система для бухгалтера «КонсультантПлюс для бухгалтера», актуальная версия (отечественное производство);
- Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" <https://edu.garant.ru/> (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru. <https://ibooks.ru/> (доступ по паролю) (отечественное производство);
- Образовательная платформа Юрайт для вузов и ссузов. <https://urait.ru/partner/> (доступ по паролю) (отечественное производство);
- Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/defaultx.asp> (доступ свободный);
- Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).
- Программный продукт для работы с файлами в формате PDF Adobe Acrobat (свободная лицензия).
- Программное обеспечение для архивации ZIP и RAR: WinRAR (версия, работающая в Windows) (свободная лицензия).
- Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом различных форм предоставления данного материала так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиа-контента, предусмотрены возможность масштабирования текста и изображений без потери качества и доступность управления контентом с клавиатуры.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения лекционных и практических занятий, выполнения обучающимися контрольных и самостоятельных работ, индивидуальных заданий, прохождения тестирования, сдачи дифференцированного зачета / экзамена, экзамена по модулю.

4.1. Результаты, критерии и оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций

4.1.1. Критерии оценивания результатов освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля

1. Базовый уровень освоения учебного материала - пороговый
2. Умение использовать теоретические знания и практические навыки при выполнении профессиональных задач - повышенный
3. Уровень глубокой сформированности общих и профессиональных компетенций – продвинутый

Компоненты результатов обучения по профессиональному модулю	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)

	ситуации		
Иметь практический опыт:	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

4.1.2. Формы контроля результатов освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля

Наименование результата обучения	Дескрипторы результата обучения	Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом обучения (коды компетенций)	Формы контроля	
			Текущего	Промежуточного
Иметь практический опыт:	- планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - координации и контроля деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства - осуществления расчетов с потребителями за предоставленные услуги	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.	- поиск информации по заданным параметрам - подготовка мультимедиа сообщений / докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций и т.п. - построение сводной (обобщающей) таблицы - решение ситуационных задач - проектирование и моделирование различных видов и компонентов профессиональной деятельности - участие в деловых / сюжетно-ролевых, имитационных играх	Экзамен по модулю
Уметь:	- использовать технологии делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - использовать техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - взаимодействовать с	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.	- проверка рабочих тетрадей - анализ нормативно-правовых документов - выполнение (проверка выполнения) практических работ; - решение задач и упражнений по образцу - выполнение вариативных практических заданий - выполнение самостоятельных работ;	

	туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов		- контроль самостоятельной работы (в письменной или устной форме); - участие в семинаре; - подготовка и защита реферата - подготовка и защита творческого проекта - участие в тематических дискуссиях: круглых столах, дебатах и т.п. - участие в деловых / сюжетно-ролевых, имитационных играх - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное	
Знать:	- законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства РФ - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - основы делопроизводства - теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - этику делового общения - культуру межличностного общения	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.	- устный опрос на лекциях / практических занятиях - проверка выполнения устных и письменных домашних заданий - проверка конспектов по дополнительной литературе и первоисточникам - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное - проверка рабочих тетрадей - терминологический диктант	

4.1.3. Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля

Экзамен по модулю является итоговой оценкой уровня сформированности общих и профессиональных компетенций студента по профессиональному модулю и включает в себя оценку теоретических знаний студента, развитие творческого и аналитического мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач, уровень сформированности практических навыков по виду профессиональной деятельности. Оценка, выставляемая студенту в ходе промежуточной аттестации, является совокупной и учитывает предыдущие оценки его знаний по данному профессиональному модулю, полученные в ходе текущего и промежуточного контроля.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по профессиональному модулю в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, в том числе, полученными в ходе практического обучения, при ответе на вопросы рассуждает,

	опираясь на знания, полученные как в рамках данного профессионального модуля, так и при изучении других смежных дисциплин (МДК), умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного профессионального модуля материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные в рамках данного профессионального модуля, в том числе, в ходе практического обучения, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках профессионального модуля, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных, практических занятий и практического обучения, не может вывести закономерности и связать воедино разные разделы профессионального модуля, допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках профессионального модуля, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

4.1.4. Оценочные средства по профессиональному модулю представлены в рамках Фонда оценочных средств, являющегося приложением к настоящей рабочей программе

4.2. Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.