

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

ОГЛАВЛЕНИЕ

«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕРИСТВА»	
.....	Ошибка! Закладка не определена.
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕТСКИХ УСЛУГ (по выбору)»	2
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ АСИСТЕНТ ЭКСПЛУАТОРА (ГИДА)»	2
"ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 19205 ТРАКТОРИСТ-МАШИНИСТ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА"	2-
"ПМ.05. ЦИФРОВОЕ ЗЕМЛЕДЕЛИЕ	2-

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к ОПОП-П по профессии/специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	3
<i>1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы</i>	3
<i>1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	3
<i>1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П</i>	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	5
<i>2.1 Трудоёмкость освоения модуля</i>	5
<i>2.2 Структура профессионального модуля</i>	6
<i>2.3 Содержание профессионального модуля</i>	8
<i>2.4 Курсовой проект (работа)</i>	
3. Условия реализации профессионального модуля	22
<i>3.1 Материально-техническое обеспечение</i>	22
<i>3.2 Учебно-методическое обеспечение</i>	22
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	23

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

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающихся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	- решения задач в профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	- поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;	- планирования и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой

	различных жизненных ситуациях;		грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04	- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- основы трудового законодательства Российской Федерации;	- эффективного взаимодействия и работы в коллективе и команде;
ОК 05	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;	- осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 07	- содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- алгоритм действий при возникновении ЧС;	- сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	- пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1	- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	- основы делопроизводства;	- планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
ПК 1.2	- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	- программное обеспечение деятельности туристских организаций;	- организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
ПК 1.3	- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	- этику делового общения;	- координирования и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;

ПК 1.4	- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги;	- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;	- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги;
--------	---	---	---

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1.	ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	- правила взаимодействия с партнерами, клиентами; - разрешать конфликтные ситуации межличностного взаимодействия - составлять и вести учебную документацию.	МДК.01.05 Выполнение работ по профессии Секретарь-администратор	136	Часть 7 статьи 73 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012 № 53 ст. 7598, 2020 № 22, ст. 3379)

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	702	234
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	10	-
Практика, в т.ч.:	252	252
учебная	108	108
производственная	144	144
Промежуточная аттестация, в том числе:		
<i>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства в форме экзамена</i>	6	-
<i>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства в форме дифференцированного зачета</i>	3	-
<i>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения в форме зачета</i>	3	-
<i>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства в форме</i>	6	-

экзамена		
МДК.01.05 Выполнение работ по профессии Секретарь-администратор в форме экзамена	6	-
УП.01.01 Учебная практика	108	108
ПП.01.01 Производственная практика (по выполнению работ одного из видов деятельности)	72	72
ПП.01.02 Производственная практика (по получению опыта профессиональной деятельности)	72	72
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности предприятий туризма и гостеприимства	6	-
Всего	1498	990

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 ¹	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ²	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	92	48	84	24	-	2	30	42
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Делопроизводство как одна из функций управления предприятий туризма и гостеприимства	62	36	62	26	-		24	24
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09		34	24	34	10	-		18	6
ПК 1.1 –	Раздел 4. Технология расчетов	112	54	10	34	-	6	1	5

¹Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

²Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			0					8	4
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 5. Секретарь- администратор индустрии туризма и гостеприимства	144	72	13 6	52	-	2		1 8	1 8
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика	108	72	10 8					1 0 8	
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика	144	144	14 4						1 4 4
	Промежуточная аттестация	24	24	24						
	Всего:	720	474	69 2	14 6	-	10		1 0 8	1 4 4

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	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			
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		24/48	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	1. Подбор персонала.	2	
2. Технология хедхантинг.	2		
Тема 1.2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.		

	В том числе практических занятий	4	
	3. Составление графиков выхода на работу.	2	
	4. Принятие управленческих решений.	2	
Тема 1.3. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	5. Составление должностных характеристик.	2	
	6. Мониторинг служб предприятий туризма и гостеприимства города Мичуринск.	2	
Тема 1.4. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Особенности общих и специальных функций.		
	В том числе практических занятий	4	
	7. Применение теории А. Маслоу в индустрии гостеприимства	2	
	8. Сегментирование рынка услуг.	2	
Тема 1.5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	Решение ситуационных задач. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Планирование, отбор и формирование персонала	2	
Тема 1.6. Организация и координация	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.		
	В том числе практических занятий	4	

деятельности персонала структурного подразделения	11. Оформление положения о структурном подразделении и должностной инструкции.	2	
	12. Расчет численности персонала структурного подразделения.	2	
Тема 1.7. Распределение задач на предприятии.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
	В том числе практических занятий	4	
	13. Решение ситуационных задач. Содержание и виды полномочий и ответственности в сфере туризма.	2	
	14. Решение ситуационных задач. Полномочия и ответственность в сфере туризма.	2	
Тема 1.8. Цели, задачи и принципы организации труда.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.		
	В том числе практических занятий	4	
	15. Определение форм и видов разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	16. Расчет заработной платы различных категорий работников. Расчет фонда оплаты труда.	2	
Тема 1.9. Организационные структуры управления	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	17. Составление «Дерева целей».	2	
	18. Анализ компонентов структуры туристской индустрии и гостеприимства.	2	
Тема 1.10.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4
	Виды организационных структур управления (линейная,		

Виды организационных структур управления	функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	В том числе практических занятий	4	
	Разработка и составление организационной структуры туристического агентства	2	
	Разработка плана и определение целей деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 1.11. Мотивация труда	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	В том числе практических занятий	4	
	21. Разработка системы мотивации персонала туристских организаций	2	
	22. Оценка эффективности реализации предложенных рекомендаций по совершенствованию системы мотивации и стимулирования персонала в управленческой деятельности туристского предприятия.	2	
Тема 1.12. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.	Содержание	2	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	В том числе практических занятий	4	
	23. Оценка лояльности персонала.	2	
	24. Анализ факторов, влияющих на вовлеченность сотрудников	2	
	Самостоятельная работа: Подготовить сочинение-эссе: «Культура поведения сотрудников и основы эффективной коммуникации в сфере туристических услуг».	2	
Раздел 2. Делопроизводство как одна из функций управления предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		26/36	
Тема 1.1 Делопроизводство и общие	Содержание	10	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Документ и его функции	2	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения	2	

нормы оформления документов	управления		
	Требования к составлению и оформлению деловых документов	2	
	Классификация и структура организационно распорядительных документов	2	
	Оформление реквизитов документов	2	
	В том числе практических занятий	6	
	Составление должностной инструкции делопроизводителя	2	
	Оформление реквизитов документов	4	
Тема 1.2 Основные виды управленческих документов	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Организационные документы	2	
	Распорядительные документы	2	
	Виды информационно - справочных документов	2	
	В том числе практических занятий	18	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение)	4	
	Составление и оформление организационных документов (штатное расписание)	4	
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4	
Тема 1.3 Организация работы с документами	Содержание	10	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие и принципы организации документооборота	2	
	Порядок ведения документации	2	
	Документы по трудовым отношениям	2	
	Хранение кадровой документации	2	
	Организация документооборота в организации	2	
	В том числе практических занятий	12	

	Составление приказов	4	
	Составление личных дел	4	
	Составление списка работников	4	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	4	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.		
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.		
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических занятий	24	
	1. Составление плана деловой беседы с клиентом турфирмы (по плану), используя прием убеждения	2	
	2. Составление плана деловой беседы с клиентом, используя метод активного слушания.	2	
	3. Составление плана деловой беседы с клиентом, используя метод пассивного слушания.	2	
4. Составление плана телефонного разговора при входящем звонке.	2		
5. Составление плана телефонного разговора при исходящем звонке.	2		
6. Составление делового письма с покупателем туристического тура.	2		
7. Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Заказ туристической путёвки. Телефонные переговоры. Настоящее простое время.	3		

	8.Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони 9. Письмо-извинение на жалобу клиента. Деловая переписка. 10 Составление анкет, резюме, сопроводительных писем на иностранном языке.	3 3 3	
	Дифференцированный зачет	2	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.04Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		34/54	
Тема 4.1. Ценообразование: расчет цены услуг.	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.		
	В том числе практических занятий	8	
	1. Расчет цен на туристские услуги	2	
	2. Разработать два различных по уровню качества и набору услуг тура для сегмента «А» и сегмента «Б»	2	
	3. Ценообразование в туристской деятельности	2	
Тема 4.2. Цена и тариф управление доходами	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	В том числе практических занятий	8	
	5. Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	6. Расчет объема реализации основных и дополнительных услуг	2	
	7. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов:	2	

	фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости		
	8. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств	2	
Тема 4.3. Цена от стойки	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	В том числе практических занятий	8	
	9. Оценка потребности в оборотных средствах	2	
	10. Расчёт заработной платы. Планирование фонда заработной платы	2	
	11. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала	2	
	12. Определение цены по системе «Директ-костинг»	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение: «Виды расчетов с клиентами гостиницы».	2	
Тема 4.4. Понятие обслуживания клиентов	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов		
	В том числе практических занятий	8	
	13. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения	2	
	14. Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя или клиента, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли туроператорских и турагентских услуг, норма прибыли дополнительных услуг	2	
	15. Содержание бухгалтерской отчетности. Строение и содержание бухгалтерского баланса.	2	
	16. Порядок оценки и калькуляции основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение: «Как общаться с клиентами: правила и	2	

	техники».		
Тема 4.5. Обслуживание клиентов: правила и стандарты	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	В том числе практических занятий	8	
	17. Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов. Отражение операций по предоставляемым услугам	2	
	18. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами	2	
	19. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений	2	
	20. Решение ситуационных задач. Обслуживание клиентов: правила и стандарты	2	
Тема 4.6. Деловое общение	Содержание	4	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических занятий	14	
	21. Анкетирование как механизм мониторинга удовлетворенности потребителей	2	
	22. Ведение делового общения с клиентом	2	
	23. Определение эмоционального состояния клиента	2	
	24. Выделение потребности клиента в тексте презентации	2	
	25. Анализ потребительского продукта в сфере делового общения	2	
	26. Составление плана проведения деловых переговоров	2	
	27. Анализ интeрокультурных особенностей делового общения в туризме	2	
В том числе самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение: «Стандарты обслуживания клиентов».	2		
Раздел 5. Секретарь-администратор индустрии туризма и гостеприимства			

<p align="center">МДК 01.05Выполнение работ по профессии Секретарь-администратор</p>		52/72	
<p>Тема 5.1. Организация и технология работы службы приема и размещения</p>	<p>Содержание Служба приема и размещения: цели, основания функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование служб приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу в униформе. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>1. Заполнение карты гостя 2. Оформление картотеки гостя 3. Расчет с проживающих клиентов 4. Предоставление информации о гостиничных услугах 5. Порядок поселения в гостиницу 6. Регистрация гостей - иностранных граждан 7. Заполнение документов при поселении группы 8. Информирование гостей о дополнительных услугах 9. Расчет оплаты за проживание. Подготовка и оформление счета за проживание.</p>	<p align="center">12</p> <p align="center">18</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p>	<p align="center">ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>
<p>Тема 5.2. Прием, регистрация и размещение гостей</p>	<p>Содержание Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям. Продажа гостиничных пакетов. Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Автоматизированные системы в службе приема и размещения.</p> <p>В том числе практических занятий</p>	<p align="center">16</p> <p align="center">18</p>	<p align="center">ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>

	10. Заполнение БСО для оформления приема и размещения.	2	
	11. Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	2	
	12. Заполнение бланков БСО на иностранных туристов	2	
	13. Разработка последовательности действий сотрудников предоставления услуги «Трансфер»	2	
	14. Составление заявки	2	
	15. Разработка контрольного листа для проверки выполнения услуги «Трансфер»	2	
	16. Составление и обработка необходимой документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров) с использованием технических и телекоммуникационных средств	2	
	17. Оформление заказов на завтрак	2	
	18. Подбор заселения по заявке клиента	2	
Тема 5.3. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей	Содержание	18	ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Работа с туристскими и корпоративными группами. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Система контроля доступа в помещения гостиницы.		
	В том числе практических занятий	18	
	19. Заполнение заявки на заселение	2	
	20. Расчет и обработка дополнительных услуг гостеприимства	2	
	21. Составление акта передачи забытых вещей	2	
	22. Оформление акта о порче имущества гостиницы по форме №9-Г	2	
	23. Составление отчета об экскурсии в отеле	2	
	24. Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице	2	

	25. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей	2	
	26. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров	2	
	27. Составление и обработка необходимой документации ожидаемому заезду	2	
Тема 5.4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание	6	ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Речевые стандарты при общении с гостями. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.		
	В том числе практических занятий	18	
	28. Составление и обработка необходимой документации по состоянию номеров и начислениям	2	
	29. Работа с нормативными и законодательными актами регулируемыми договорные отношения	2	
	30. Составление алгоритма заключения договора на предоставление услуги	2	
	31. Составление договора купли – продажи	2	
	32. Составление договоров аренды, хранения	2	
	33. Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений	2	
	34. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки»	2	
	35. Решение ситуационных задач на выявление правильности оформления документов службы приема и размещения	2	
	36. Заполнение бланка соглашений об экспресс-оплате и бланка на возврат денег гостю	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение: «Должностные обязанности секретаря-	2	

	администратора».		
Курсовая работа (проект): не предусмотрен		-	
Учебная практика		108	ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Виды работ:			
1. Организация рабочего места.		6	
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.		6	
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.		6	
4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб.		6	
5. Разработка плана целей деятельности служб.		6	
6. Осуществление делопроизводства и документооборота.		6	
7. Составление деловых документов.		6	
8. Составление организационных и распорядительных документов.		6	
9. Создание отчетов.		6	
10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		6	
11. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		6	
12. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.		6	
13. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.		6	
14. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.		6	
15. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.		6	
16. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		6	
17. Заполнение отчетной документации.		6	
18. Дифференцированный зачет		6	
Производственная практика ПП.01.01		72	ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Виды работ:			
1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.			

<p>2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.</p> <p>4.Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.</p> <p>5.Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>6.Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>7. Внесение изменений в заказ.</p> <p>8.Составление и обработка документации;</p> <p>9.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>10.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>11.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>12. Дифференцированный зачет.</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>	
<p>Производственная практика ПП.01.02</p> <p>Виды работ:</p> <p>1.Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.</p> <p>2.Владение профессиональной этикой.</p> <p>3.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>4. Составление отчетности.</p> <p>5.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p> <p>6. Отработка навыков расчета оказанных туристических услуг.</p> <p>7. Ведение деловой переписки.</p> <p>8. Работа в системе.</p> <p>9. Заполнение акта.</p> <p>10. Оформление договора на оказание соответствующих услуг.</p> <p>11. Оформление личного дела.</p> <p>12. Дифференцированный зачет.</p>	<p>72</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>	<p>ПК 1.1 – ПК 1.4; ПК 2.1</p> <p>ОК 01 – ОК 05; ОК 07;</p> <p>ОК 09</p>
Всего	252	

3. УСЛОВИЯ ИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

3. 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, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

4. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

5. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

6. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

7. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

8. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Текущий контроль в форме: - наблюдение и оценка выполнения практических работ; - тестирование;
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	-устный опрос; - дифференцированный зачет по учебной практике; - дифференцированный зачет по производственной практике;
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	- квалификационный экзамен по профессиональному модулю (теория, практика).
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>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)</p>	

	Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2
к ОПОП-П по профессии/специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1 Трудоёмкость освоения модуля

2.2 Структура профессионального модуля

2.3 Содержание профессионального модуля

2.4 Курсовой проект (работа)

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1 Материально-техническое обеспечение

3.2 Учебно-методическое обеспечение

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающихся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;	- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
ОК 02	– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;	– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;	- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
ОК 03	– владеть культурой межличностного общения;	– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – этику делового общения; – правила по охране труда и пожарной безопасности.	- осуществления приема заказов от туристов;
ОК 04	– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая	– цены на туристские продукты и отдельные туристские и	- проверки наличия всех реквизитов заказа;

	телефонные переговоры;	дополнительные услуги;	
ОК 05	– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	– системы бронирования услуг; – правила внутреннего трудового распорядка;	- идентификации вида заказа;
ОК 09	– владеть методикой хранения и поиска информации;	– организацию работы с запросами туристов; – основы делопроизводства;	- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
ВД 2	– вести документацию, хранение и извлечение информации;	– требования к оформлению и учету заказов;	- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
ПК 2.1.	– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	- проверки наличия всех реквизитов заказа;
ПК 2.2.	– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций;	- осуществления приема заказов от туристов;

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ № п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу

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	254	178
Курсовая работа (проект)	12	-
Самостоятельная работа	4	-
Практика, в т.ч.:	288	288
учебная	144	144
производственная	144	144
Промежуточная аттестация, в том числе:		
<i>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг в форме экзамена</i>	6	-
<i>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг в форме экзамена</i>	6	-
<i>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг в форме экзамена</i>	6	-
<i>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</i>	6	-
Всего	582	466

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 ³	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ⁴	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01–ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	120	60	128	36	12	2		
ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01–ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	118	54	126	52	-	2		
ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01–ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	144	64	156	68	-	-		
ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01–ОК 05; ОК 09	УП.02.01 Учебная практика	144	144	144				144	
ПК 2.1. ПК.2.2	ПП.03.01 Производственная практика	144	144	144					144

³Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

⁴Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

OK 01–OK 05; OK 09									
	Промежуточная аттестация	24	24	24					
	<i>Всего:</i>	674	490	722	156	12	4	14 4	14 4

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности			
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		36/60	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	12	ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Расчет стоимости тура.		
	В том числе практических занятий	20	
	1. Анализ деятельности крупных компаний-туроператоров РФ	2	
	2. Работа с информационными и справочными материалами	2	
	3. Использование в работе туроператоров каталогов и ценовых приложений	2	
	4. Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	2	
	5. Бронирование туристских услуг по запросу клиента	2	
	6. Расчёт комиссионного вознаграждения	2	
	7. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2	

	8. Оформление страховых полисов	2	
	9. Анализ специализации продаж туроператоров	2	
	10. Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах)	2	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	12	ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Свойства и цели турпродукта. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Выбор схемы работы в дестинации. Основные правила и методика составления программ туров.		
	В том числе практических занятий	20	
	11. Определение характерных особенностей различных форм сотрудничества между туроператорами и поставщиками услуг	2	
	12. Расчет штрафных неустоек за аннуляцию тура.	2	
	13. Решение конфликтных ситуаций в сфере туризма	2	
	14. Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства	2	
	15. Разработка программы обслуживания на примере туристских организаций	2	
	16. Организация рецептивного туроперейтинга	2	
	17. Составление договорного плана туристской фирмы с поставщиками услуг	2	
	18. Составление договора по оказанию услуг туристской фирмы с поставщиками услуг	2	
19 – 20 Процесс формирование цены на туристский продукт	4		
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	12	ПК 2.1. ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		
	В том числе практических занятий	20	

	21-22.Разработка ценовой политики туристской организации	4	
	23-24. Продвижение туристского продукта	4	
	25-26. Решение практических ситуаций: Правила ведения телефонных переговоров.	4	
	27-28. Решение ситуационных задач, возникающих во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	4	
	29-30. Организация и проведение виртуального вебинара	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся.	2	
	Подготовить сочинений: 1. Разработка туристского маршрута. 2. Технология формирования тура		
	Курсовая работа (проект)	12	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности и преимущества экотуризма 2. Особенности развития экстремального туризма 3. Оценка перспектив развития ресторанного бизнеса в туризме 4. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения 5. Важность делового общения и речевого этикета для персонала «турфирм» 6. Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии 7. Перспективы развития туризма для детей и подростков 8. Роль телевидения в сфере организации досуга туристов 9. Особенности развития внутреннего туризма в России 10. Оптимизация процесса приема туристов и сервиса в гостиницах 11. Особенности приема иностранных туристов 12. Развитие культурно-познавательного туризма в России 13. Мотивация в туризме 14. Приключенческий туризм 15. Анализ современного состояния индустрии туризма 16. Инновационные технологии в создании нового туристского продукта 17. Рекламная деятельность в турфирме 18. Формирование имиджа турфирмы 19. Особенности событийного туризма 20. Виды опасностей в туризме 21. Речные круизы в России 22. Сезонность в туризме и ее особенность в разных странах 		

23. Место туризма в экономике страны			
24. Процесс создания туристического агентства			
25. Особенности лечебно-оздоровительного туризма			
26. Специфика выставочной деятельности в туризме			
27. Туристско-рекреационные ресурсы			
28. Туристическая индустрия Москвы			
29. Классы обслуживания в туризме			
30. Особенность транспортных услуг в туризме			
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности			
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		52/54	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	26	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.		
	В том числе практических занятий	26	
	1. Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор)	2	
	2. Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор)	2	
	3. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута	2	
	4. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста	2	
	5. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев	2	
6. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)	2		

	7. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки	2	
	8. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций	2	
	9. Составление технологической карты маршрута (на выбор)	2	
	10. Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах)	2	
	11. Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор)	2	
	12. Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута	2	
	13. Составление маршрутной документации для проведения спортивно-туристического похода	2	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	26	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании. Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений. Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.		
	В том числе практических занятий	28	
	14. Организация и реализация контроля качества туристских услуг	2	
	15. Составление предложений туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах тур. услуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)	2	
	16. Составление правил групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте	2	

	17. Специфика составления документации железнодорожного маршрута	2	
	18. Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации	2	
	19. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия	2	
	20. Составление должностной инструкции аниматора	2	
	21. Составление проекта программы обслуживания	2	
	22-23. Решение ситуационных задач	4	
	24-25. Анализ деятельности городского парка отдыха и видов анимационных программ для населения (на конкретном примере)	4	
	26-27. Составление описательной таблицы «ГОСТы сферы туризма»	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся.	2	
	1. Особенности обучения некоторых категорий актива.		
	2. Туристские возможности родного края		
Раздел 3.Координация работы по реализации заказов			
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		68/64	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	34	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Организация контроля качества.		
	В том числе практических занятий	34	
	1. Координирование и заполнение договора купли-продажи тура	2	
	2. Координирование и формирование туристического пакета	2	
	3. Расчет материальной выгоды тура	2	
	4. Координирование и заполнение договора о сотрудничестве (агентского договора)	2	
	5. Составление плана развития туристского предприятия	2	
	6. Координирование и разработка рекламного буклета одной из турфирм г. Мичуринск	2	
7. Координирование и разработка рекламной кампании тура	2		

	8. Заполнение страхового полиса	2	
	9. Координация и разработка региональной программы по туризму	2	
	10-11. Координирование и составление туристско-экскурсионного маршрута	4	
	12-13. Координирование и заполнение технологической карты обзорной экскурсии	4	
	14-15. Координирование и заполнение технологической карты тематической экскурсии	4	
	16-17. Анализ соответствия российского гостиничного комплекса мировым стандартам	4	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	34	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма. Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Система оценки качества обслуживания. Формы и методы оценки качества услуг.		
	В том числе практических занятий	30	
	18-19. Составление рейтинга основных регионов России по экскурсионной направленности	4	
	20-21. Координирование и разработка рекреационного тура	4	
	22-23. Координирование и разработка туристического маршрута событийного тура	4	
	24-25. Координирование и разработка познавательного тура	4	
	26-27. Координирование и разработка комбинированного тура	4	
	28-29. Координирование и разработка инсетив-тура	4	
	30-31. Координирование и разработка делового тура	4	
	32. Координирование и разработка паломнического тура	2	
Учебная практика УП.02.01.		144	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Виды работ:			
1. Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		6	

2. Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	6	
3. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.	6	
4. Изучение правила по технике безопасности.	6	
5. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.	6	
6. Проектирование туров с учетом запросов потребителей.	6	
7. Формирование технологической карты тура.	6	
8. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	6	
9. Разработка программы обслуживания туристов.	6	
10. Организация обслуживания туристов в программном туризме.	6	
11. Рассчитать тур по заданным позициям.	6	
12. Организация досуга на отдыхе по требованию туристов. Подбор анимационной программы по желанию туриста.	6	
13. Освоение методик разработки сценарных планов и сценария мероприятия для организации досуга. Отработка навыков проведения мероприятий по организации досуга.	6	
14. Изучить методы и приемы при сопровождении туристов на маршруте. Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте.	6	
15. Координирование и контролирование действий туристов на маршруте.	6	
16. Изучить правила организации туристических поездок, экскурсий для детей и подростков.	6	
17. Разработка экскурсионной программы с использованием информационных технологий.	6	
18. Подготовка индивидуального текста экскурсии	6	
19. Оформление сопроводительной документации к экскурсии	6	
20. Организация досуга на отдыхе по требованию туристов	6	
21. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки	6	
22. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности	6	
23. Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг.	6	
24. Дифференцированный зачет.	6	
Производственная практика ПП.02.01 Виды работ:	144	ПК 2.1.ПК.2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
1. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Ознакомление с правилами оформления отчета по практике. Получение индивидуального задания.	6	

2. Раскрыть на примере практики реального предприятия особенности и проблемы организации и управления туристическими организациями – туроператором	6	
3. Определить место и роль туроператора в рыночной экономике.	6	
4. Определить функциональную структуру туроператора и турагентства.	6	
5. Определить сферы и виды деятельности специалиста в области туроперейтинга и агентской деятельности	6	
6. Работа по организации маркетинговых исследований турфирмы	6	
7. Сбор информации о деятельности организации. Оформление статистической отчетности.	6	
8. Сбор данных при помощи тестирования и опроса.	6	
9. Определение и расчет цены турпродукта	6	
10. Анализ конкурентной среды.	6	
11. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту.	6	
12. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества.	6	
13. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя.	6	
14. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	6	
15. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей.	6	
16. Организация и проведение рекламных компаний	6	
17. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах. Планирование безопасной организации туров	6	
18. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий	6	
19. Организация транспортных услуг на предприятии	6	
20. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии	6	
21. Организация проведения экскурсии по специальной программе.	6	
22. Обработка основных данных показателей качества обслуживания на предприятиях.	6	
23. Составление должностной инструкции	6	
24. Дифференцированный зачет.	6	
Всего	172/466	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

9. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

10. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

11. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

12. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

13. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>

15. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А.— Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. –URL: <https://book.ru/book/919893>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наблюдение и оценка выполнения практических работ; - тестирование; - устный опрос; - дифференцированный зачет по учебной практике; - дифференцированный зачет по производственной практике; - экзамен по профессиональному модулю (теория, практика).
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	
ОК 03. Планировать и реализовывать	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма</p>	

<p>собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.3
к ОПОП-П по профессии/специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1 Трудоёмкость освоения модуля

2.2 Структура профессионального модуля

2.3 Содержание профессионального модуля

2.4 Курсовой проект (работа)

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1 Материально-техническое обеспечение

3.2 Учебно-методическое обеспечение

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. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающихся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг. Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами. Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода». Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.

	<p>последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>		
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 	<p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.</p>
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную 	<ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные 	<p>Выполнение поручений Экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера.</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурс</p>

	<p>профессиональную терминологию;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; - презентовать бизнес-идею; - определять источники финансирования 	<p>траектории профессионального развития и самообразования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; - правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты 	<p>антов)кобъектампоказа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения</p>
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, - психологические особенности личности; - основы проектной деятельности 	<p>Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Осуществление Взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</p>
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений 	<p>Информирование туристов(экскурсантов) противоэпидемических мерах.</p> <p>Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.</p>

ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - понимать Общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	<ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности 	<p>Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги. Получение, учет и оформление заказов на экскурсии. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами. Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.</p>
ПК 3.1	<ul style="list-style-type: none"> - предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг - принимать заказы на экскурсионные услуги - проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги - регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условия их 	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; - отраслевые правила и стандарты - локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности 	<p>Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги. Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги.</p>

	<p>выполнения</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать систему электронных путевок - выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) - использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги - проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг - составлять программы экскурсионного обслуживания - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - организовывать питание туристов (экскурсантов) - организовывать посещение объектов экскурсионного показа - обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий - определять тему и составлять маршрут экскурсии - составлять технологическую карту экскурсии и 	<ul style="list-style-type: none"> - функции структурных подразделений экскурсионного бюро - особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания - основы делопроизводства - принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии - требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания - технологии формирования программ экскурсионного обслуживания - правила оформления документации - структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке - технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии 	
--	--	---	--

	<p>иную экскурсионную документацию</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий - планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) - составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) 		
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) - работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги - организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных - работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги - организовывать контроль на разных 	<ul style="list-style-type: none"> - особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания - формы и методы проведения экскурсий - порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии - правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий - правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий - правила поведения 	<p>Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные Услуги.</p>

	<p>этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации - определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания - организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания - бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам - использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий - составлять методическую разработку экскурсии 	<p>туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</p>	
--	--	--	--

ПК 3.3	<ul style="list-style-type: none"> - применять технику публичных выступлений - применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов - применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания - обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии - корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств - использовать технические средства при проведении экскурсий - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий 	<ul style="list-style-type: none"> - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации - порядок контроля реализации заказов на экскурсии - правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма) - общие принципы охраны природы (по видам туризма) - номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута 	Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.
--------	---	---	---

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ № п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1.	ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку	- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода	136	Часть 7 статьи 73 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в

экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания ПК 3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	оказания экскурсионных услуг; - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;	(гид)		Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012 № 53 ст. 7598, 2020 № 22, ст. 3379)
---	---	-------	--	---

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	138	66
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	-	-
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: <i>МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)</i>	6	-
<i>УП.01.01 Учебная практика</i>	-	-
<i>ПП.01.01 Производственная практика (по получению опыта профессиональной деятельности)</i>	72	72
<i>ПМ.01 Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)</i>	6	-
Всего	222	256

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 ⁵	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ⁶	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 – 3.3 ОК 01 – 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	138	66	126	60	-	-		
ПК 3.1 – 3.3 ОК 01 – 05; ОК 09	Производственная практика	72	72	72					72
	Промежуточная аттестация	6	6	6					
	Всего:	216	144	204	60	-	-		72

⁵Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

⁶Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 Введение в профессию «Экскурсовод-гид»			
МДК 03.01 Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)		60/66	
Тема 1.1. Знакомство с профессией	Содержание	20	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Особенности профессии гид-экскурсовод, характер и содержание работы, необходимые навыки, личные и деловые качества для работы, должностные обязанности, плюсы и минусы работы. Права экскурсовода. Ответственность экскурсовода. Престиж профессии. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.		
	В том числе практических занятий	22	
	1. Разработка интерактивной экскурсии по Тамбовской области	2	
	2. Составление информационной справки с описанием мастер-класса	2	
	3. Разработка экскурсионной программы	2	
	4. Разработка контрольного текста экскурсовода	2	
	5. Разработка экскурсии в стиле милитари	2	
	6. Комплектование «портфеля экскурсовода»	2	
	7. Разработка и проведение инструктажа о правилах поведения в группе и на видах транспорта	2	
	8. Разработка и проведение инструктажа о специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	2	
9. Разработка и проведение инструктажа о правилах поведения при наступлении ЧО и ЧС в время экскурсии	2		
10. Составление карточки экскурсионного объекта	2		
11. Составление технологической карты экскурсии	2		
Тема 1.2.	Содержание	20	ПК 3.1 – ПК 3.3

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Музейная экскурсия. Разработка экскурсий. Интерактивные методы при проведении экскурсий. Интерактивные экскурсии.		ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	В том числе практических занятий	22	
	12. Составление маршрута экскурсии	2	
	13. Разработка виртуальной обзорной городской пешей экскурсии	2	
	14. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику в православных храмах	2	
	15. Составление методической разработки автобусной экскурсии по Золотому кольцу	2	
	16. Решение ситуационных задач	2	
	17. Разработка экскурсионных программ для различных психолого-демографических групп методом проектной технологии	2	
	18. Разработка экскурсионной программы для какого-то одного вида групп экскурсантов	2	
	19. Разработка анимационных программ к экскурсиям методом проектов	2	
	20. Создание уличного аудиогuida	2	
	21. Создание квеста. Сценарий квеста. Описание квеста.	2	
	22. Разработка исторической экскурсии	2	
Тема 1.3. Профессиональное мастерство экскурсовода (гида)	Содержание	20	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Речевой этикет в деятельности экскурсовода. Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода. Речь в работе экскурсовода. Энергетика речи и уверенность оратора на экскурсиях Публичное выступление.		
	В том числе практических занятий	22	
	23. Заполнение договоров на экскурсионное обслуживание	2	
	24. Заполнение технологической карты экскурсии	2	
	25. Разработка тематической экскурсии	2	
	26. Составление методической разработки экскурсии	2	
27. Решение ситуационных задач	2		

	28-29. Оценка экономической эффективности нового экскурсионного продукта	4	
	30-31. Разработка анимационной программы экскурсии	4	
	32-33. Разработка музейного аудиогuida	4	
Курсовая работа (проект): не предусмотрен		-	
Производственная практика ПП.01.01		72	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Виды работ:			
1. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.		6	
2. Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.		6	
3. Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами.		6	
4. Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.		6	
5. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.		6	
6. Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.		6	
7. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.		6	
8. Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.		6	
9. Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.		6	
10. Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода».		6	
11. Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.		6	
Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.		6	
12. Дифференцированный зачет.			
Всего		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Жираткова, Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для

среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

2. Каменец, А.В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020 – 185с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07197-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

3. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

4. Скобельцына, А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; -обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; 	Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none"> - наблюдение и оценка выполнения практических работ; - тестирование; - ситуационные задачи; -устный опрос; - дифференцированный зачет по производственной практике; - экзамен по профессиональному модулю (теория, практика).
ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; - контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; 	
ПК 3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа. 	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> -владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -выбор эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; - составление и реализация плана действий. 	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации,	<ul style="list-style-type: none"> -применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; -использование 	

и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	современного программного обеспечения; -применение различных цифровых средств для решения профессиональных задач.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- точность и быстрота оценивания ситуации; - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера; -презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; - отслеживание и использование изменений законодательной инормативно-справочной базы.	