ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к ПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

СОДЕРЖАНИЕ

«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»……...2

«ПМн.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»..... 19

«ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» 39

«ПМ.04 Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности »..... 70

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1
к ПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля

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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика 4

1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы 4

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 4

2. Структура и содержание профессионального модуля 7

2.1. Трудоемкость освоения модуля 7

2.2. Структура профессионального модуля 7

2.3. Примерное содержание профессионального модуля 9

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 9

3. Условия реализации профессионального модуля 17

3.1. Материально-техническое обеспечение 17

3.2. Учебно-методическое обеспечение 17

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 18

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и	-

	значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	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	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	-
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 1.2.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практ. подготовки**
Учебные занятия	**292**	
Курсовой проект (работа)	**-**	**-**
Самостоятельная работа	**9**	**-**
Практика, в т.ч.:	**108**	**108**
Учебная	36	36
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	**12**	**-**
Всего	**529**	

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	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа[1]	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**48**		**48**		-	**8**	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	**48**		**48**		-	**3**	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2	Раздел 3. Этика делового	**40**		**40**		-	**2**	-	-

[1] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.*

ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	общения служб предприятий туризма и гостеприимства								
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	**48**		**48**		**-**	**2**	**-**	**-**
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	**36**	**36**	**-**	**-**			**36**	**-**
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	**72**	**72**	**-**	**-**			**-**	**72**
	Промежуточная аттестация	**12**	**12**						
	Всего:							**36**	**72**

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)	Объем ак.часов/ 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 (36 часов)			
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**48**	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**10/2**	
	Роль и место знаний по дисциплине. В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства Подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	

	Самостоятельная работа обучающихся	**2**	
	1. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**8/6/22**	
	Цели, функции и принципы управления персоналом Понятия: персонал, управление персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды организационных структур управления (Линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.	2	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Содержание и виды полномочий и ответственности. Сущность делегирования. Пределы полномочий.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**6**	
	1. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	2. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	3. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2	

	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**22**	
	Практическое занятие №1 «Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»	2	
	Практическое занятие №2 «Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства»	2	
	Практическое занятие №3 «Составление графиков выхода на работу»	2	
	Практическое занятие №4 «Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения»	2	
	Практическое занятие №5 «Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду»	2	
	Практическое занятие №6 «Разработка программы формирования лояльности персонала»	2	
	Практическое занятие №7 «Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении»	2	
	Практическое занятие №8 «Оценка эффективности работы служб»	2	
	Практическое занятие №9 «Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале»	2	
	Практическое занятие №10 «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»	2	
	Практическое занятие №11 «Создание административного офиса туристской организации»	2	
Промежуточная аттестация		**6**	
Итого 48			
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства (36 часов)			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		**8**	
Тема 2.1. Делопроизводства	**Содержание**		ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4.
	Документ и его функции.	2	

и общие нормы оформления документов	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание**	**6/8**	
	Организационные документы.	2	
	Распорядительные документы.	2	
	Виды информационно-справочных документов.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4 4	
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание**	**8/4**	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	Порядок ведения документации.	2	
	Документы по трудовым отношениям.	2	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2 4	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (40часов)			
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание**	**4/8**	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2	

	Практическое занятие №1 Подготовка презентации на тему «Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека».	2	
	Практическое занятие №2 Подготовка выступления «Этические нормы ведения деловой беседы».	2	
	Практическое занятие №3 Этика делового телефонного разговора.	2	
	Практическое занятие №4 Подготовка презентации на тему Деловые переговоры, письменное общение: этические требования».	2	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	**Содержание**	**10/12**	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	
	Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму- уведомлению и т. д.	2	
	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №5 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практическое занятие №6 Особенности общения с участниками экскурсионного процесса.	2	
	Практическое занятие №7 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практическое занятие №8 Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	Практическое занятие №9 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Практическое занятие №10 Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	

Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 3.2: Подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Мобильный деловой этикет. - Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере - Правила делового телефонного разговора.		**2**	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Дифференцированный зачет		**2**	
Всего		**40**	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства (48 часов)			
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**6/24**	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание**		
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическая работа 1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	
	Практическая работа 2 Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	
	Практическая работа3 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Практическая работа4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Практическая работа 5 Расчет услуги проживания в хостелах	2	
	Практическая работа 6 Расчет услуг проживания в 3 отелях	2	
	Практическая работа 7 Расчет услуг проживания в 4 отелях	2	
	Практическая работа 8 Расчет услуг проживания в 5 отелях	2	
	Практическая работа 9 Расчет услуг экскурсионных для детских групп	2	

	Практическая работа 10 Расчет услуг экскурсионных групп для социального туризма	2	
	Практическая работа 11 Расчет услуг экскурсионных групп для корпоративных клиентов	2	
	Практическая работа 12 Расчет услуг экскурсионных малых групп	2	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание**	**6/14**	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическая работа 13 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2	
	Практическая работа 14 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2	
	Практическая работа 15 Расчет услуг питания для корпоративных клиентов	2	
	Практическая работа 16 Расчет услуг питания для детских групп	2	
	Практическая работа 17Расчет услуг питания для социального туризма	2	
	Практическая работа 18 Расчет дополнительных услуг тура	2	
	Практическая работа 19 Расчет услуг продвижения турпродукта	2	
Самостоятельная работа	Калькуляция тура	2	
Итоговая аттестация		2	
Виды работ (32 часа) Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			

Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
Производственная практика (72 часа) **Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		
Промежуточная аттестация 12 часа		
Всего часов		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, Туризм, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

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

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537146

3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539647

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533434

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/340052

6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495578

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	**Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)**	**Формы контроля и методы оценки**
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК.1.4	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01	обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

Приложение 1.2
к ПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля

«ПМН.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

2026г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика 21

1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы 21

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 21

2. Структура и содержание профессионального модуля 25

2.1. Трудоемкость освоения модуля 25

2.2. Структура профессионального модуля 25

2.3. Примерное содержание профессионального модуля 26

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 26

3. Условия реализации профессионального модуля 34

3.1. Материально-техническое обеспечение 34

3.2. Учебно-методическое обеспечение 34

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 35

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМн. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования	-

	результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	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	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	-
ПК 2.1.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)

	общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных	организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
ПК 2.2.	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практ. подготовки**
Учебные занятия	**210**	**94**
Курсовой проект (работа)	**-**	**-**
Самостоятельная работа	8	-
Практика, в т.ч.:		
учебная	36	36
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	**14**	
Всего	**318**	**137**

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	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа[2]	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг	**70**	**32**	**60**	60		2		
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг	**70**	**32**	**60**	60		2		
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Координация качества турагентских услуг	**70**	**30**	**64**	64		**4**		
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	**36**	**36**					**36**	
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	**72**	**72**						**72**
	Промежуточная аттестация	**14**							
	Всего:	**298**	**228**	**154**	**154**		**8**	**36**	**72**

[2] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.*

2.3 Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические и лабораторные занятия, курсовая работа (проект)	Объем ак.часов/ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности (60 часов)		**34/60**	
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг			
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	**Содержание**	**8/8**	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	2	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8**	
	Практическое занятие 1 Анализ профиля туроператоров	2	
	Практическое занятие 2 Изучение технологии оформления договоров	2	
	Практическое занятие 3 Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2	
	Практическое занятие 4 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	2	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	**Содержание**	**22/6**	
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2	
	Свойства и цели турпродукта	2	

	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2	09
	Выбор схемы работы в дестинации	2	
	Основные правила и методика составления программ туров	2	
	Расчет стоимости тура	2	
	Специфика формирования детских туров	2	
	Специфика формирования молодежных туров	2	
	Специфика формирования нишевых туров	2	
	Специфика формирования туров для иностранцев	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие № 5 Анализ ресурсов выбранной дестинации	2	
	Практическое занятие № 6 Определение базовых услуг по заданным показателям	2	
	Практическое занятие № 7 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2	
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	**Содержание**	**18/2/6**	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**18**	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практическое занятие № 8 аспекты оформления и обработки заказов	2	
	Практическое занятие № 9 Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2	
	Практическое занятие № 10 аспекты качества обслуживания клиентов.	2	
	Практическое занятие № 11 Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2	
	Практическое занятие № 12 Мониторинг предложений туроператоров.	2	
	Практическое занятие № 13 Анализ систем бронирований туроператоров.	2	
	Практическое занятие № 14 Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2	
	Практическое занятие № 15 Составление презентации по турам	2	
	Практическое занятие № 16 Решение заданий по подготовке к ДЭ	2	
	Самостоятельная работа при изучении	**2**	
	Анализ турпредложений по целевой аудитории	2	
	Промежуточная аттестация	6	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности (60 часов)			
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг			
Тема 2.1. Основы	**Содержание.**	**8/6**	

турагентской деятельности	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие №1 Анализ профиля турагентов	2	
	Практическое занятие №2 Изучение технологии оформления договоров. Заполнение договора реализации турпродукта. Заполнение туристской путевки. Заполнение документов, которые выдаются туристу для совершения путешествия	2	
	Практическое занятие №3 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	**Содержание**	**8/8**	
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании	2	
	Работа с информационно-справочными материалами Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений	2	
	Решение проблем с помощью правового регулирования.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8**	
	Практическое занятие №4 Деловая игра «Практика делового общения в компании».	2	
	Практическое занятие №5 Диалог с клиентом для выявления потребностей туриста	2	
	Практическое занятие №6 Поиск и бронирования тура в системе бронирования	2	
	Практическое занятие №7 Написание коммерческого письма туристу	2	
Тема 2.3. Участие турагента в организации	**Содержание**	**2/6**	
	Способы продвижения турпродукта. Стимулирование сбыта; связь с общественностью; личные продажи; реклама. Не	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02

рекламы и продвижения турпродукта	рекламные методы продвижения турагентских услуг. Программы лояльности клиентов. Стимулирование продаж (объявление скидок, подарочные предложения, конкурсы и розыгрыши, личные продажи). Турагентская реклама. Реклама. Каналы распространения турагентской рекламы. Реклама в печатных средствах массовой информации. Реклама на радио. Реклама на телевидении. Реклама в Интернете. Реклама в электронных изданиях. Наружная реклама.		ОК 04, ОК 05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие №8 Анализ методов продвижения турагентских услуг в СО	2	
	Практическое занятие №9 Разработка рекламные материалы	2	
	Практическое занятие №10 Разработка рекламы по турпродукту	2	
Тема 2.4. Организация офиса турфирмы-агента	**Содержание**	**2/4**	
	Эргономика офиса турагентства. Месторасположение офиса. Площадь офиса (размеры). Офис продаж. Комплектация рабочего места менеджера по продажам турпродукта. Рабочий стол менеджера. Офисная техника. «Островки». Шкафы для хранения документов. Освещение, цвет стен. Рабочее место менеджера и зона для посетителей. Кухня-столовая при офисе. Типы планировки современного офиса.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Практическое занятие №11 Уголок потребителя в турагентстве	2	
	Практическое занятие №12 Создание концепции своего турагентства	2	
Тема 2.5. Информационное обеспечение продаж турпродукта.	**Содержание**	**10/6/2/6**	
	Туристская документация: виды, особенности заполнения. Страховой полис. Виды страхования. Особенности страхования.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	СО «Туристская путёвка». Бланк. Меры защиты от подделки. Особенности оформления.		
	Туристский Ваучер. Виды ваучеров. Особенности заполнения.		
	Проездные документы. ЖД билеты. Полетные квитанции. Особенности расшифровки.		
	Информационный листок и другие информационные материалы		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие №13 Оформление документации туриста	2	
	Практическое занятие №14 Заполнение туристской путевки	2	
	Практическое занятие №15 Документооборот с туристом	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**2**	
	Анализ туристских предпочтений в Екатеринбурге и Свердловской области.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02

			ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Промежуточная аттестация	6	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов (56 часов)			
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	**Содержание**	**12/18**	
	Понятие качество обслуживания. Организация контроля качества обслуживания	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	
	История становления управления качеством продукции и услуг.	2	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2	
	Организация контроля качества. Маркетинговый анализ	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**18**	
	Практическое занятие №1 Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в РФ	2	
	Практическое занятие №2 Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	
	Практическое занятие №3 Определение проблем контроля качества услуг	2	
	Практическое занятие №4 Составление комплексной системы менеджмента качества	2	
	Практическое занятие №5 Обслуживание клиента. Контроль за этапами обслуживания	2	
	Практическое занятие №6 Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	2	
	Практическое занятие №7 Мониторинг качества обслуживания. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор)	2	
	Практическое занятие №8 Составление анкет и проведение опроса респондентов для определения качества услуг.	2	
	Практическое занятие №9 Оценка конкурентоспособности организации. Оценить конкурентоспособность туристских услуг и туристского предприятия в целом.	2	
Тема 3.2. Оценка	**Содержание**	**8/12**	

качества обслуживания на предприятии	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма. Основные методы оценки качества обслуживания	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Особенности обеспечения качества услуг	2	
	Система оценки качества обслуживания	2	
	Формы и методы оценки качества услуг	2	
	Система оценки качества предоставления гостиничных услуг в хостелах		
	Система оценки качества предоставления гостиничных услуг отелях 3*		
	Система оценки качества предоставления гостиничных услуг в отелях 4*		
	Система оценки качества предоставления гостиничных услуг в отелях 5*		
	Система оценки качества предоставления гостиничных услуг в загородных отелях		
	Система оценки качества предоставления экскурсионных услуг для детских групп		
	Система оценки качества предоставления экскурсионных услуг для молодежных групп групп		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №10 Проведение оценки эффективности предприятия	2	
	Практическое занятие №11 Составление характеристики предприятия	2	
	Практическое занятие №12 Определение показателей качества обслуживания. Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания (на примере предприятия)	2	
	Практическое занятие №13 Формирование индивидуального подхода к клиенту. Разработка стратегии обслуживания разных целевых аудиторий	2	
	Практическое занятие №14 Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли.	2	
	Практическое занятие №15 Защита проекта "Система качества на предприятии туризма"	2	
	Самостоятельная работа при изучении	**4**	

	1.Ознакомление с Единым федеральным реестром туроператоров. 2.Мониторинг предложений туроператоров.	2 2	
Учебная практика (36 часа)		36	
Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям			ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09
Производственная практика (виды работ)			
Производственная практика **Виды работ** Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном		72	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09

языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 108 Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости		

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
Промежуточная аттестация	**14**	
Всего:	**318**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Мастерская/зона по видам работ «Туризм», оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530521
2. 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
3. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517198
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517930

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 2.2	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.3
к ПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика **38**

1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы 38

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 38

2. Структура и содержание профессионального модуля **42**

2.1. Трудоемкость освоения модуля 42
2.2. Структура профессионального модуля 42
2.3. Примерное содержание профессионального модуля 44
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 44
3. Условия реализации профессионального модуля **54**
3.1. Материально-техническое обеспечение 54
3.2. Учебно-методическое обеспечение 54
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля **55**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение профессии 25627 «Портье». Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «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 (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен[3]:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	- 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 последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	-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	-
ОК.02	- определять задачи для поиска информации -определять необходимые источники информации - планировать процесс поиска;	-номенклатура информационных источников, применяемых профессиональной	-

[3] Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	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	деятельности -приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств	
ОК.04	- организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности	
ОК.05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	- особенности социального и культурного контекста - правила оформления документов и построения устных сообщений	
ОК.07	- соблюдать нормы экологической безопасности - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной Деятельности - основные ресурсы, задействованные в профессиональной Деятельности - пути обеспечения ресурсосбережения - принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	-
ОК.08	- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной Деятельности - пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека - основы здорового образа жизни -условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения	-
ОК.09	- 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	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	-

	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	- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК.3.1	- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - требования охраны труда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ПК.3.2	- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - требования охраны труда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ПК.3.3	- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения	

		- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - требования охраны труда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности детей	
ПК.3.4	- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - требования охраны труда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ПК.3.5	- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - требования охраны труда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	

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[4]	228	210
В том числе		
Теоретические занятия	62	62
Практические занятия	148	148
Практика, в т.ч.:	72	72
производственная	36	36
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 03.01 УП.03 ПП.03[5][6] В форме комплексного дифференцированного зачета ПМ 03 в форме квалификационного экзамена		
Всего	300	282

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	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	9	10	12	13
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2	Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего "Портье"	228	210	210	62	0	16	36	36

[4] Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия

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

[6] Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 3.5									
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 3.5	Учебная практика	36	36						
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 3.5	Производственная практика	36	36						
	Промежуточная аттестация	12	12						
	Всего:								

2.3. **Содержание профессионального модуля**

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, практические и лабораторные занятия, курсовая работа (проект)**	**Объем ак.часов/ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье»		**22/60**	
МДК 03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье»			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**Содержание**	**12/8**	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания службы приема и размещения Цели деятельности СПиР. Основные функции СПиР. Состав персонала СПиР.	2	
	Законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг	2	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа	2	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения	2	
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8**	
	Практическое занятие № 1 «Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации»	2	
	Практическое занятие №2 «Составление перечня оборудования службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие №3 «Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба»	2	
	Практическое занятие №4 «Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения»	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с	**Содержание**	**2/24**	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4,
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**24**	
	Практическое занятие №5 «Речевые стандарты при приеме, регистрации и	2	

гостями.	размещение гостей»		ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Практическое занятие № 6 «Организация работы службы приема и размещения гостей в сфере гостиничного сервиса»	2	
	Практическое занятие № 7 «Контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены»	2	
	Практическое занятие № 8 «Организация приема, регистрации гостей»	2	
	Практическое занятие № 9 «Определение численности и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами»	2	
	Практическое занятие № 10 «Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 11 «Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме»	2	
	Практическое занятие № 12 «Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы»	2	
	Практическое занятие № 13 «Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице»	2	
	Практическое занятие № 14 «Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 15 «Анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы»	2	
	Практическое занятие № 16 «Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуг минибара клиенту»	2	
Тема 1.3 Организация приема, регистрации и размещения гостей	**Содержание**	**8/28**	
	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01,
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	
	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	2	
	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**28**	

	Практическое занятие № 17 «Организация службы приема и размещения»	2	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Практическое занятие № 18 «Разработка презентации «Функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения»»	2	
	Практическое занятие № 19 «Заполнение регистрационной карточки гостя»	2	
	Практическое занятие № 20 «Составление требований к персоналу службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 21 «Обобщение и систематизация правил общения с гостями персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей»	2	
	Практическое занятие № 22 «Составление списка аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии»	2	
	Практическое занятие № 23 «Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу»	2	
	Практическое занятие № 24 «Составление таблицы категорий номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения»	2	
	Практическое занятие № 25 «Подготовка документации к заезду гостя»	2	
	Практическое занятие № 26 «Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям (услуга «Трансфер»)»	2	
	Практическое занятие № 27 «Составление таблицы категорий гостей и особенностей работы с ними»	2	
	Практическое занятие № 28 «Ролевая игра «Встреча, приветствие гостей. Обсуждение условий размещения»»	2	
	Практическое занятие № 29 «Ролевая игра «Прием, регистрации и поселения индивидуальных гостей граждан РФ»»	2	
	Практическое занятие № 30 «Ролевая игра «Прием и регистрации туристских групп граждан РФ»»	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		**34/64**	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	**Содержание**	**4/18**	
	Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01,
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**18**	
	Практическое занятие № 31 «Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	

	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей»		ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Практическое занятие № 32 «Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей»	2	
	Практическое занятие № 33 «Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей»	2	
	Практическое занятие № 34 «Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office»	2	
	Практическое занятие № 35 «Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя»	2	
	Практическое занятие № 36 «Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя»	2	
	Практическое занятие № 37 «Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений»	2	
	Практическое занятие № 38 «Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива»	2	
	Практическое занятие № 39 «Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер»	2	
Тема 2.2. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**Содержание**	**6/2**	
	Теоретические основы работы с иностранными гостями в средствах размещения. Прием и размещение иностранных гостей	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Организация дополнительных услуг. Учет национальных особенностей при работе с иностранными гостями	2	
	Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2**	
	Практическое занятие № 40 «Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы»	2	
Тема 2.3. Особенности работы с гостями.	**Содержание**	**6/14**	
	Правила поведения в конфликтных ситуация	2	ПК 3.1, ПК 3.2,
	Критерии и показатели качества обслуживания	2	
	Категории гостей и особенности обслуживания	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	**14**	ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Практическое занятие № 41 «Решения конфликтов»	2	
	Практическое занятие № 42 «Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей»	2	
	Практическое занятие № 43 «Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер»	2	
	Практическое занятие № 44 «Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям»	2	
	Практическое занятие № 45 «Предоставление гостям туристской информации»	2	
	Практическое занятие № 46 «Работа с жалобами гостей»	2	
	Практическое занятие № 47 «Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты»	2	
Тема. 2.4. Документация службы приема и размещения.	**Содержание**	**4/6**	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие № 48 «Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя. Виды отчетной документации»	2	
	Практическое занятие № 49 «Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»	2	
	Практическое занятие № 50 «Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы».	2	
Тема. 2.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	**Содержание**	**6/20**	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4,
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	**20**	ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Практическое занятие № 51 «Функции кассира службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 52 «Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ»	2	
	Практическое занятие № 53 «Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов»	2	
	Практическое занятие № 54 «Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами»	2	
	Практическое занятие № 55 «Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю»	2	
	Практическое занятие № 56 «Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 57 «Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления»	2	
	Практическое занятие № 58 «Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя»	2	
	Практическое занятие № 59 «Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения»	2	
	Практическое занятие № 60 «Работа со счетами гостей»	2	
Тема 2.6. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	**Содержание**	**6/4**	
	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средс тва размещения в наличной и безналичной форме.	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Методы планирования труда работников службы приема и размещения.	2	
	Организационная структура отделов предприятия. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Практическое занятие № 61 «Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей»	2	
	Практическое занятие № 62 «Произведение расчетов с гостями»	2	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		**10/24**	
Тема 3.1. Взаимодействие	**Содержание**	**2/12**	

службы приема и размещения с другими службами	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**12**	
	Практическое занятие № 63 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостин ицы.	2	
	Практическое занятие № 64 «Правила работы с информационной базой данных гостиницы»	2	
	Практическое занятие № 65 «Составление графика загрузки отеля»	2	
	Практическое занятие № 66 «Профессиональная автоматизированная программа»	2	
	Практическое занятие № 67 «Составление графика занятости номерного фонда»	2	
	Практическое занятие № 68 «Организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля»	2	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	**Содержание**	**2/8**	
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8**	
	Практическое занятие № 69 «Выполнение ночного аудита»	2	
	Практическое занятие № 70 «Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы»	2	
	Практическое занятие № 71 «Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации»	2	
	Практическое занятие № 72 «Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты»	2	
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	**Содержание**	**6/4**	
	Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01,
	Функциональные обязанности сотрудников	2	
	Стандартное оборудование службы приема и размещения	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Практическое занятие № 73 «Технологический цикл гостиничного предприятия»	2	
	Практическое занятие № 74 «Изучение стандартов для обслуживания гостей»	2	

			ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
	Самостоятельная работа при изучении	**16**	
	1. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 7. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 8. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	2 2 2 2 2 2 2 2	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 09
Производственная практика (виды работ)			
Производственная практика **Виды работ** Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 108 Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).		36	

Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и		

состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
Промежуточная аттестация	**2**	
Всего:	**228**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Лаборатория: Сервис на объектах гостеприимства, оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2019.
2. Романов В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. –Ростов-на-Дону: МарТ, 2018.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – М.: Альфа-М- ИНФРА-М, 2019.
4. Стандарты и качество отеля: бизнес-энциклопедия, Спб: Бонниер-Бизнес-Пресс, 2017.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196
6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019.
7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519848

3.2.2. Дополнительные источники

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. N 1853 об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» Новые правила классификации гостиниц
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021) Об основах туристской деятельности в Российской Федерации
4. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
6. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
7. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
9. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
10. Профессиональный стандарт «Портье»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки

ОК 01	- распознает задачу или проблему в профессиональном или социальном контексте - анализирует задачу или проблему и выделяет её составные части - определяет этапы решения задачи - выявляет и эффективно находит информацию, необходимую для решения задачи или проблемы - составляет план действия - определяет необходимые ресурсы - владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах - реализует составленный план - оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) - знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить - знает основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте - знает алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях - знает методы работы в профессиональной и смежных сферах - знает структуру плана для решения задач - знает порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

ОК 02	- определяет задачи для поиска информации - определяет необходимые источники информации - планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию - выделяет наиболее значимое в перечне информации - оценивает практическую значимость результатов поиска - оформляет результаты поиска, применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использует современное программное обеспечение - использует различные цифровые средства для решения профессиональных задач -знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности - знает приемы структурирования информации - знает формат оформления результатов поиска	

	информации, современные средства и устройства информатизации - знает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 04	- организует работу коллектива и команды - взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - знает основы проектной деятельности	

ОК 05	- грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе - знает особенности социального и культурного контекста - знает правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 07	- соблюдает нормы экологической безопасности - определяет направление ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществляет работу с соблюдением принципов бережливого производства - организует профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона - знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - знает основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности - знает пути обеспечения ресурсосбережения - знает принципы бережливого производства - знает основные направления изменения климатических условий региона

ОК 08	- использует физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей - применяет рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности - использует средства профилактики перенапряжения, характерные для данной специальности - знает роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека - знает основы здорового образа жизни - знает условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности - знает средства профилактики перенапряжения	
ОК 09	- понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимает тексты на базовые профессиональные темы - участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	

	- строи простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые) - пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы - знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - знает лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - знает особенности произношения - знает правила чтения текстов профессиональной направленности	

ПК 3.1	- владеет навыком текущей уборки номерного фонда - организует рабочее место, комплектует тележку горничной; - соблюдает требования к стандартам текущих уборочных работ и качеству обслуживания гостей; - соблюдает требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса; - производит текущую уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - соблюдает правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении текущих уборочных работ в номерах и нежилых помещениях; - выполняет правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены; - использует системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих, умеет обращаться с разными видами ключей, обслуживает мини-бар - знает Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - знает структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы - знает принципы взаимодействия с другими службами отеля - знает сервисные стандарты housekeeping - знает санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей - знает порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда - знает методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса - знает требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности - - знает систему отчетности в службе обслуживания и	

	эксплуатации номерного фонда	

ПК 3.2	- обладает навыком уборки номерного фонда после выезда гостя - организует рабочее место, комплектует тележку горничной; - соблюдает требования к стандартам текущих уборочных работ и качеству обслуживания гостей; - соблюдает требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса; - производит текущую уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - соблюдает правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении текущих уборочных работ в номерах и нежилых помещениях; - выполняет правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены; - использует системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих, умеет обращаться с разными видами ключей, обслуживает мини-бар - знает структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы - знает принципы взаимодействия с другими службами отеля - знает сервисные стандарты housekeeping - знает санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей - знает порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда - знает методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса - знает требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности - знает систему отчетности в службе обслуживания и

	эксплуатации номерного фонда

ПК 3.3	- обладает навыком генеральной уборки номерного фонда - организует рабочее место, комплектует тележку горничной; - соблюдает требования к стандартам текущих уборочных работ и качеству обслуживания гостей; - соблюдает требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса; - производит текущую уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - соблюдает правила техники безопасности и	

	противопожарной безопасности при проведении текущих уборочных работ в номерах и нежилых помещениях; - выполняет правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены; - использует системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих, умеет обращаться с разными видами ключей, обслуживает мини-бар - знает структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы - знает принципы взаимодействия с другими службами отеля - знает сервисные стандарты housekeeping - знает санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей - знает порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда - знает методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса - знает требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности - знает систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.4
к ПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля

«ПМ.04 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика 63

1.1. Цель и место профессионального модуля «ПМ 04 Технология и организация информационно—экскурсионной деятельности » в структуре образовательной программы63

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....63

2. Структура и содержание профессионального модуля 69

2.1. Трудоемкость освоения модуля 69

2.2. Структура профессионального модуля 69

2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....70

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 70

3. Условия реализации профессионального модуля 92

3.1. Материально-техническое обеспечение.....92

3.2. Учебно-методическое обеспечение 92

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 95

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ 04 Технология и организация информационно—экскурсионной деятельности»

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и предоставление экскурсионных услуг ». проведение исследований туристского рынка Свердловской области и РФ, связанных с оценкой туристского потенциала, консультирование туристов об особенностях разработанного тура (достопримечательностях, памятниках культуры, архитектуры, природы и т.д.), природно-климатических условиях, об обычаях местного населения и др.

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П) А также перечень профессиональных компетенций на основании нормативных документов: «Стратегия развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области до 2035 года», «Профессионального стандарта « Экскурсовод. (гтд)»:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-

	смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	-
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-

	толерантность в рабочем коллективе		
ОК 09	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	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	-
ПК 4.1 Характеризовать виды туристских ресурсов и анализировать свойства туристских ресурсов	• классифицировать туристские ресурсы; • выявлять специфику природных и культурно-исторических туристских ресурсов и характеризовать их свойства; • проводить качественную и количественную оценку потенциала туристских ресурсов; • выделять факторы, определяющие особенности развития туризма в регионах России; • определять тип туризма, характер туристкой	• виды и свойства туристских ресурсов; • специфику размещения туристских ресурсов России и Свердловской области; • характерные черты природных и культурно-исторических туристских ресурсов России и Свердловской области; • основные черты туристских районов России и принципы организации региональной структуры туризма;	• оценки рекреационного потенциала туристских ресурсов; • подбора актуальной информации об истории и современном состоянии туристского ресурса; • проведения анализа использования туристского ресурса в практике туризма;

	деятельности в регионах России в зависимости от туристских ресурсов; • учитывать особенности использования туристских ресурсов в рамках специальных видов туризма.		
ПК 4.2 Принимать и обрабатывать заявки на экскурсию	• определять цели, задачи и тему экскурсии; • определять ключевые позиции программы экскурсии; • организовывать протокольные мероприятия при встрече туристов, в начале и при завершении экскурсии; • определять особые потребности тургруппы или индивидуального экскурсанта; • согласовывать место встречи экскурсионной группы и организовывать встречу; • выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями для обеспечения проведения экскурсии; • производить анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для	• музейные организации по программе экскурсии; • регламент и правила обслуживания в конкретных музейных организациях; • правила делового протокола и этикета; • техники ведения переговоров • правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта; • характеристики транспортных средств, • необходимых на маршруте экскурсии; • транспортные организации, которые могут предоставить услуги, необходимые при проведении экскурсии; • организации питания по маршруту экскурсии; • контактные телефоны	• Приема и обработки заказа на экскурсию

	обеспечения проведения экскурсии;	соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; • перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры); • формы установленной отчетности и правила их ведения; • инструкции и правила техники безопасности • туристские предприятия, оказывающие экскурсионные услуги	
ПК 4.3 Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий	• использовать офисные технологии для разработки информационно-справочных материалов экскурсии ;	• Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет); • правила использования офисной техники;	• Разработки информационно-справочных материалов с использованием цифровых ресурсов
ПК 4.4 Формировать программу экскурсионного тура с учетом специфики туристских ресурсов и осуществлять	• согласовывать место встречи экскурсионной группы и организовывать встречу; • использовать методические приемы показа экскурсионных	• Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии;	• разработки, организацииреализации экскурсионных программ/экскурсий

помощь при ее реализации	объектов; • проводить инструктаж о правилах поведения в группе; • использовать микрофон и усилительную технику; • соблюдать правила протокола и этикета; • вести отчеты по установленной форме; • проводить инструктаж о правилах поведения в группе и на конкретном виде транспорта; • проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; • контролировать наличие туристов; • обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; • учитывать физиологические потребности при передвижении туристов на конкретном виде транспорта;	• объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • отечественную историю и культуру; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов;	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практ. подготовки**
Учебные занятия	434	212
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	20	-
Практика, в т.ч.:	72	72
Учебная	-	-
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	12	-
Всего	434	372

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	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа[7]	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1 ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Цифровые ресурсы	**64**	**50**	**58**			**4**		
ПК 4.1 ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Туристские ресурсы Свердловской области и РФ	**88**	**34**	**72**			**6**		
ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Прием и обработка заказа на экскурсию	**94**	**70**	**87**			**5**		
ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Разработка и проведение экскурсии	**116**	**105**	**108**			**5**		
ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09ОК 05	Производственная практика	**72**	**72**						**72**
	Промежуточная аттестация	**12**	**12**						
	Всего:	**434**	**329**				**20**		**72**

2.3. Содержание профессионального модуля

[7] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические и лабораторные занятия, курсовая работа (проект)	Объем ак.часов/ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Цифровые ресурсы			
МДК 04.04 Цифровые ресурсы			
Тема 1.1. Информационные ресурсы в туризме	**Содержание**	**4**	ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09 ПК 4.1 ПК 4.3
	История появления и развития информационных ресурсов в туризме Понятие информационных ресурсов в туризме	**2**	
	Виды информационных ресурсов в туризме Брошюры, каталоги, сайты	**2**	
Тема 1.2. Сервисы для создания интерактивных мобильных путеводителей и аудиогидов. Конструкторы карт маршрутов	**Содержание**	**10/2**	ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09 ПК 4.1 ПК 4.3
	Обзор онлайн сервисов, платформ и программного обеспечения для создания мультимедийного аудиогида Анализ платформ для создания мультимедийного аудиогида	**2**	
	Изучение платформы Sputnik8, izi.TRAVEL Возможности использования. Интерфейс платформы. Функционал.	**2**	
	Изучение платформы YouTravel.Me, GetYourGuide Возможности использования. Интерфейс платформы. Функционал.	**2**	
	Изучение платформы WeGoTrip, TravelRy Возможности использования. Интерфейс платформы. Функционал.	**2**	
	Интерфейс и функционал Конструктора интерактивных карт. Изучение интерфейса платформ izi.TRAVEL	**2**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №1 «Создание интерактивной карты достопримечательностей города»	**2**	
Тема 1.3.	**Содержание**	**20**	ОК 01 ОК 02

Аудиогид	**Понятие аудиогида** Аудиогид как одна из инновационных форм создания экскурсионного продукта	**2**	ОК 05 ОК 09 ПК 4.1 ПК 4.3
	Виды аудиогидов Аудиогид тематический; Обзорный аудиогид, Музейный аудиогид	**2**	
	Контент аудиогида (визуальный) Виды контента для аудиогида (фотографии, текст, карта)	**2**	
	Контент аудиогида (аудиальный) Виды контента для аудиогида (аудио и видео файлы)	**2**	
	Анализ использования аудиогида в экскурсионном обслуживании Преимущества применения аудиогидов в экскурсионном обслуживании	**2**	
	Анализ использования аудиогида в экскурсионном обслуживании Недостатки применения аудиогидов в экскурсионном обслуживании	**2**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №2 Подготовка к созданию аудиогида Рекомендации по подготовке материалов аудиогида.	**2**	
	Практическое занятие №2 Аудиотур по городу: базовые понятия и операции. Состав городского тура (достопримечательности)	**2**	
	Практическое занятие №4 Аудиотур по городу: базовые понятия и операции. Состав городского тура (Линии тура)	**2**	
	Практическое занятие № 5 Аудиотур по городу: базовые понятия и операции. Состав городского тура (Навигационные истории)	**2**	
Тема 1.4. **Понятие сторителлинга в аудиогиде**	**Содержание**	**4/10**	ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09 ПК 4.1 ПК 4.3
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №6 Приемы сторителлинга при разработке контента аудиогида Понятие сторителлинга. Виды сторителлинга	**2**	
	Практическое занятие № 7 Приемы и техники сторителлинга при разработке контента аудиогида Приемы и техники сторителлинга	**2**	

	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №8 «Экскурсионный сторителлинг как средство продвижения туристских территорий»	**2**	
	Практическая работа №9 «Создание навигационных историй. Подготовка к просмотру тура»	**2**	
	Практическое занятие №10 «Проектирование городского пешего тура. Достопримечательности. Линии тура. (г. Екатеринбург)»	**2**	
	Практическое занятие №11 «Описание и озвучивание историй. Навигационные истории, триггер зоны пешего тура»	**2**	
	Практическое занятие №12 «Подготовка аудиогида к публикации. Презентация аудиогида. Проверка аудиогида на местности»	**2**	
Тема 1.5. Путеводитель для туриста	**Содержание**	**2/4/4**	ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09 ПК 4.1 ПК 4.3
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №13 Виды путеводителей Классические путеводители, Нестандартные путеводители, Интерактивные путеводители	**2**	
	Практическое занятие №14 «Особенности разработки путеводителя»		
	Практическое занятие №15 « Особенности использования ИИ при разработке путеводителя»		
	Практическое занятие №16 « Особенности создания видеоконтента для путеводителей»		
	Практическое занятие №17 « Особенности создания интерактивного путеводителя»		
	Самостоятельная работа обучающихся	**4**	
	1. Анализ тематического путеводителя **2. Анализ обзорного путеводителя**	**2** **2**	
Промежуточная аттестация		**2**	
Итого 64			
Раздел 2 Туристские ресурсы Свердловской области и РФ			

МДК 04.02 Туристские ресурсы Свердловской области и РФ		108	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Тема 2.1. **География Свердловской области**	**Содержание**	**6/6/2**	
	1**Географическое положение Свердловской области** Физическая карта Свердловской области. Туристские города и населенные пункты. Полезные ископаемые Свердловской области	2	
	2**Климат Свердловской области** Особенности уральского климата, принципы учета уральского климата для организации туризма в СО	2	
	3**Ландшафты, водные ресурсы Свердловской области** История Уральских гор, равнины, крупные водные артерии СО	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**6**	
	1. Анализ содержания сайта Информационно-туристическая служба г. Екатеринбург 2. Анализ содержания сайта Центр развития туризма Свердловской области 3. Анализ непрофессиональных сайтов по туризму в Свердловской области	2 2 2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 1 «Анализ сайта Наш Урал»		
Тема 2.2. **Природные туристские ресурсы Свердловской области**	**Содержание учебного материала**	**6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1**Особо охраняемые природные территории Свердловской области.** Биосферные заповедники национальные парки СО	2	

	2**Центры лечебно-оздоровительного, спортивного, приключенческого, охотничьего и рыболовного туризма в Свердловской области** Водные, бальнеологические, природно-экологические ресурсы для организации туризма. Ресурсы для активных видов туризма : рафтинг, каякинг, яхтинг, сплавы, горнолыжный спорт , зимние виды спорта	2	
	3**Использование природных ресурсов Свердловской области в практике планового и самодеятельного туризма.** Туры организованного и самодеятельного туризма по природным объектам Центра развития туризма СО	2	
Тема 2.3. **Центры культурно-познавательного туризма в Свердловской области**	**Содержание**	**14/6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	2**Ведущие центры культурно-познавательного туризма: Верхотурье, Екатеринбург, Каменск-Уральский, Камышлов, Красноуфимск, Сысерть, Туринск.** Понятие культурно-познавательного туризма. История города, знаменитые люди в развитии города.	2	
	3**Туристские маршруты по центрам культурно-познавательного туризма.** Характеристика туристских маршрутов, предлагаемых Центром развития туризма СО Популярные маршруты культурно-познавательного туризма	2	
	4**Характеристика познавательных маршрутов г. Нижний Тагил** Характеристика познавательных маршрутов для старшего возраста, молодежи, школьников, дошкольников	2	

	5**Характеристика историко-культурных маршрутов , программ г. Алапаевск** История возникновения г. Алапаевск. Природно-географическое положение города Алапаевск. Туристские объекты, связанные с династией Романовых	2	
	6**Характеристика познавательных маршрутов г. Невьянск** История возникновения г. Невьянск. Природно-географическое положение города Невьянск. Характеристика Невьянской наклонной башни	2	
	7**Характеристика познавательных маршрутов г. Ирбит** История возникновения г. Ирбит. Природно-географическое положение города Ирбит. Характеристика этнографического музея, музея мотоциклов.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие 1 Составление хронологической лестницы процесса освоения Урала **Практическое занятие 2** Разработка маршрутов по малым городам Горнозаводского округа **Практическое занятие 3** Разработка познавательного маршрута по северу Свердловской области	2 2 2	
Тема 2.4. **Центры религиозно-познавательного туризма в Свердловской области**	**Содержание**	**12/6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1**Религиозная география Свердловской области** Понятие религиозного туризма. Туристские ресурсы для организации паломнического и культурно-познавательного туризма	2	

	2**Большая и малая Симеонова тропа как паломнический маршрут** Симеон Верхотурский главный святой СО Территория и характеристика симеоновских троп	2	
	3**Места паломничества, связанные с гибелью императорской семьи (Екатеринбург, Ганина Яма. Алапаевск)** Характеристика императорского маршрута, проходящего по территории СО Представители династии Романовых, связанные с Уралом	2	
	4**Святые источники на территории Свердловской области (Актай, Тарасково, Савино, Мохиревское и проч.)** Месторасположение святых источников. История возникновения и использования святых источников	2	
	5**Православные монастыри Свердловской области** География размещения монастырей История возникновения Верхотурских монастырей, Новотихвинского женского монастыря	2	
	6**Культовые центры различных конфессий на территории Свердловской области** Синагога, католический приход святой Анны Общинный центр Алмазный путь	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие 1 Составление списка святых, почитаемых в Свердловской области **Практическое занятие 2** Разработка маршрутов по событийным праздникам православия в Свердловской области **Практическое занятие 3** Разработка религиозного маршрута маршрута по малым городам Свердловской области	2 2 2	

Тема 2.5. Центры этнографического туризма в Свердловской области	**Содержание**	**2\6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1**Этническая карта Свердловской области** Географическое расселение татар, башкир, марийцев, манси и др малых народов на территории СО	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие 1 Характеристика этнографических поселений в Свердловской области Красноуфимск, Ивдель, Арти - история и современное развитие малых народов Урала	2	
	Практическое занятие 2 Анализ этнографических музеев Свердловской области Земля предков – этнографический центр народов манси. Этнографический музей г. Екатеринбурга	2	
	Практическое занятие 3 Анализ центров ремесленных промыслов в Свердловской области Невьянск, Таволги , Нижний Тагил, Лесной . Реж, Екатеринбург, Ирбит – характеристика центров НХП	2	
Тема 2.6. Центры событийного туризма Свердловской области	**Содержание:**	**2**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1Возможности СО для организации событийного туризма Понятие событийного уризма Календарь событийных мероприятий в СО	2	
Тема 2.7. Возможности развития делового туризма в Свердловской области	**Содержание**	**2/2**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1Направления делового туризма в Свердловской области. Проблемы и пути решения. Потенциал Свердловской области для делового туризма	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2**	
	Практическое занятие 1 Анализ выставочной деятельность в туризме в СО	2	
Тема 2.8 Возможности для развития минералогического туризма в СО	**Содержание**	**2/6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1. Понятие и виды минералогического туризма Характеристика проекта « Самоцветное кольцо Урала», самоцветы Урала	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	

	Практическое занятие 1 Анализ минералогических музеев свердловской области **Практическое занятие 2** Характеристика туристских объектов минералогического туризма **Практическое занятие 3** Туристские маршруты по сбору самоцветов Урала	2 2 2	
Тема 2.9 **г. Екатеринбург как объект туризма**	**Содержание**	**2\6**	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1. История развития г. Екатеринбург История основания и развития г. Екатеринбург. Знаменитые личности в истории г. Екатеринбург: Петр 1, Екатерина 1, 2, Татищев, деГенин. Глинка.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6**	
	Практическое занятие 1 Анализ Объектов стенографии г. Екатеринбург **Практическое занятие 2** Характеристика историко-культурного наследия г. Екатеринбург **Практическое занятие 3** Туристские маршруты Конгресс – туризма ,	2 2 2	
Промежуточная аттестация		2	
Итого 88			

Раздел 3 Прием и обработка заказа на экскурсию			
МДК.04.02 Прием и обработка заказа на экскурсию		**94**	
Тема 3.1. Теоретические основы оказания экскурсионных услуг	**Содержание**	**22/38**	ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1Экскурсоведение как наука Понятие о теории. Экскурсоведение как наука. Роль экскурсионной практики в развитии экскурсоведения. Издания, отражающие вопросы экскурсионной теории. Значение теории в развитии экскурсионного дела.	2	
	2 Нормативная основа для предоставления экскурсионных услуг • Гражданский Кодекс Российской Федерации (ГК РФ); • Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция); • Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (последняя редакция); • Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (последняя редакция); • Постановление Правительства РФ от 17 декабря 2013 г. N 1177 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами» (с изменениями и дополнениями); • Правила дорожного движения (ПДД); • Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014 № 539н); • Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»; • Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция); • Закон РФ "Об авторском праве и смежных правах" от 09.07.1993 N 5351-1 (последняя редакция) и др.	2	

	3 Должностные инструкции специалистов по организации и оказанию экскурсионных услуг (бинарное занятие) Квалификационные характеристики должностей работников сферы туризма : агент по приему и обработке заявок на экскурсии, организатор экскурсий, экскурсовод	2	
	4 Стандартизация в сфере оказания экскурсионных услуг ГОСТ Р 54604-2011. - Туристские услуги. **Экскурсионные услуги. Общие требования** (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 738-ст) Виды и типы экскурсий. Условия проектирования экскурсионных услуг	2	
	5 Стандарты по проектированию тур.услуг ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. **Проектирование туристских услуг** (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст) ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. **Общие требования** (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) Виды туристских услуг Требования к проектированию тур.услуг	2	
	6 Стандарты по проектированию экскурсионной услуги ГОСТ Р 53522-2009. - **Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения** (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст) Виды экскурсионных услуг Основные требования к предоставлению экскурсионных услуг	2	

	7 Стандарты по безопасности в туризме ГОСТ 32611-2014. - Туристские услуги. **Требования по обеспечению безопасности туристов** (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 228-ст) Личная безопасность туризма. Факторы опасности и условия снижения факторов опасностей	2	
	8 Стандарты по средствам размещения ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). - Туристские услуги. **Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения** (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст). Типы и виды гостиниц и средств размещения в РФ ГОСТ Р 54606-2011. - **Услуги малых средств размещения.** Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 740-ст)	2	
	9 Стандарты по средствам передвижения ГОСТ Р 51709-2001 Государственный стандарт российской федерации Автотранспортные средства «Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки» Типы и виды автотранспортных средств Правила допуска автобусов на маршрут	2	
	10 Стандарты по предоставлению тур.услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья ГОСТ 32613-2014. - Туристские услуги. **Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования** (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 230-ст) Классификация туристов с ОВ Требования к объектам , посещающим лицами с ОВЗ	2	

	11Стандарты по предприятиям питания ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Типы и виды предприятий питания, особенности меню.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	38	
	Практическое занятие 1Характеристика обзорных экскурсий **Практическое занятие 2** Характеристика экскурсий по средствам перемещения, способам организации, количеству участников **Практическое занятие 3** Классификация тематических экскурсий **Практическое занятие 4** Особенности выбора экскурсионных объектов **Практическое занятие 5** Особенности принятия и обработки заявки на экскурсионное обслуживание **Практическое занятие 6** Возможности интернета для проектирования экскурсий» : **Практическое занятие 7** Возможности библиотеки им. Белинского для проектирования экскурсий»: **Практическое занятие 8** Нормативное обеспечение деятельности экскурсовода **Практическое занятие 9** Характеристика типов и видов экскурсий **Практическое занятие 10** Определение темы и содержания экскурсии **Практическое занятие 11** Особенности калькуляции экскурсий **Практическое занятие 12** Анализ Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области до 2035 года: цели и задачи, перспективные направления развития экскурсионного туризма в Свердловской области **Практическое занятие 13** Анализ проекта "Урал для школы" **Практическое занятие 14** Анализ проекта "Екатеринбург - Европа - Азия"	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	

	Практическое занятие 15 Анализ туристских предложений в рамках туристско-рекреационный кластера "Гора Белая" **Практическое занятие 16** Анализ национального туристического проекта "Императорский маршрут" **Практическое занятие 17** Анализ экскурсионных предложений в рамках делового туризма **Практическое занятие 18** Составление списка анимационных мероприятий для дошкольников **Практическое занятие 19** Составление списка экскурсионных анимационных мероприятий для школьников	2 2 2 2 2	
Тема 3.2. **Основы деятельности предприятий . оказывающих экскурсионные услуги**	**Содержание**	**8/19\5**	ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 04
	1.Виды и специфика деятельности туристско-экскурсионных предприятий Экскурсионное бюро. Особенности найма фрилансеров Особенности найма по договору подряда.	2	
	2.Особенности создания, ликвидации туристско-экскурсионного предприятия Технология создания туристского предприятия Гражданско-правовые последствия ликвидации организаций Уголовная, административная ответственность ИП, Юр.лиц.	2	
	3.Особенности договорных отношений с поставщиками услуг и требования к ним. Гражданско-правовые виды договоров: найм экскурсовода Особенности договора фрахтования Особенности найма средств размещения Договоры с предприятиями питания.	2	

	4.Требования к персоналу туристско-экскурсионного предприятия. Должностные инструкции руководителя экскурсионного бюро Должностные инструкции менеджера по туризму Должностные инструкции экскурсовода.	2	
	5Особенности работы на предприятиях со школьниками. Особенности предоставления экскурсионных услуг с разными возрастными категориями школьников	2	
	6Особенности работы на предприятиях с деловыми туристами . Особенности предоставления экскурсионных услуг с разными категорий деловых туристов	2	
	7 Особенности работы на предприятиях с иностранными туристами . Особенности предоставления экскурсионных услуг разным категориям иностранных туристов	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	39	
	Практическое занятие 20Анализ видов организационно-правовых форм туристско-экскурсионных предприятий	2	
	Практическое занятие 21 Анализ видов гражданско-правовых договоров в сфере предоставления экскурсионных услуг	2	
	Практическое занятие 22 Анализ видов договоров с поставщиками в сфере оказания экскурсионных услуг	2	
	Практическое занятие 23 Оформление договора на экскурсию с ИП	2	
	Практическое занятие 24 Оформление договора на экскурсию с	2	

	самозанятыми **Практическое занятие 25** Оформление договора на экскурсию с ЮЛ **Практическое занятие 7** Оформление технической документации на проведение экскурсии	2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**5**	
	Обработка заявки на экскурсию для школьников Обработка заявки на экскурсию для молодежи Обработка заявки на экскурсию для серебряного возраста	2 2 1	
Промежуточная аттестация		**2**	
Итого 94			

Раздел 4 Разработка и проведение экскурсии			
МДК.04.04 Разработка и проведение экскурсии		**130**	
Тема 4.1. Методические основы экскурсионной деятельности	**Содержание**	**20**	ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1Технология подготовки услуги « экскурсия» История конкурсного движения «профессионалы» Характеристика конкурсного задания по компетенции «Организация экскурсионных услуг»	2	
	2Методика отбора экскурсионных объектов Виды экскурсионных объектов Культурная ценность объекта Тематическое соответствие объекта Удобство месторасположения объекта	2	
	3Методические приемы показа Панорамный показ. Зрительная реконструкция объектов Прием зрительного монтажа Локализация объекта Ступени показа объекта	2	

	4Методические приемы рассказа Повествовательный рассказ. Словесный монтаж, описание, образная характеристика. Стадии описания объекта	2	
	5Техника проведения музейной экскурсии Особенности расстановки группы у музейных витрин Особенности отбора музейных объектов. Режиссура музейных экскурсий.	2	
	6Техника проведения пешеходной экскурсии Требования к хронометражу пешеходной экскурсии Соблюдение норм и правил ПДД Принципы отбора объектов Техника речи при пешеходной экскурсии	2	
	7Техника проведения автобусной экскурсии Правила ПДД Этапы проведения автобусной экскурсии. Техника отбора объектов для автобусной экскурсии	2	
	8Специфика проведения обзорных экскурсий Хронометраж проведения обзорных экскурсий Правила отбора объектов для обзорных экскурсий	2	
	9Специфика проведения нишевых экскурсий Целевая аудитория для нишевых экскурсий**.** Критерии отбора объектов для нишевых экскурсий	2	

	10Специфика проведения автобусно-пешеходных экскурсий Технология построения автобусно-пешеходных экскурсий. Правила составления путевой информации	2	
Тема 4.2. Личность экскурсовода	**Содержание**	**13**	ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	1Личность экскурсовода Авторитет экскурсовода. Внешний вид экскурсовода Авторитет и харизма экскурсовода.	2	
	2Личность экскурсовода Авторитет экскурсовода. Внешний вид экскурсовода Авторитет и харизма экскурсовода.	2	
	3Речь экскурсовода Техника речи экскурсовода. Особенности логических и временных пауз в речи экскурсовода	2	
	4Речь экскурсовода Техника речи экскурсовода. Особенности логических и временных пауз в речи экскурсовода	2	
	5Мимика и жесты - внеречевые средства общения экскурсовода Правила жестикулирования, экскурсовода Актерское мастерство экскурсовода	2	
	6Мимика и жесты - внеречевые средства общения экскурсовода Правила жестикулирования, экскурсовода Актерское мастерство экскурсовода	3	
Тема 4.3 Особенности разработки экскурсий	**Содержание**		ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК
	В том числе практических и лабораторных занятий	**52**	

	Практическое занятие 1 Анализ экскурсионных предложений для иностранцев в Свердловской области	2	04 ОК 05 ОК 09
	Практическое занятие 2 Характеристика экскурсионного маршрута « самоцветное кольцо Урала» (бинарное занятие)	2	
	Практическое занятие 3 Особенности проектирования информационных буклетов	2	
	Практическое занятие 4 Особенности создания электронных презентаций в помощь экскурсоводу	2	
	Практическое занятие 5 Особенности проектирования профориентационных экскурсий	2	
	Практическое занятие 6 Особенности создания сайта для продвижения экскурсионных услуг	2	
	Практическое занятие 7 Особенности проектирования мастер-класса для экскурсии	2	
	Пешеходная экскурсия по экскурсионным объектам города Екатеринбурга и Свердловской области		
	Практическое занятие 8 Определение тематики и маршрута экскурсии	2	
	Практическое занятие 9 Разработка пояснительной записки экскурсии	2	
	Практическое занятие 10 Составление описания экскурсионных объектов	2	
	Практическое занятие 11 Разработка индивидуального текста экскурсии	2	
	Практическое занятие 12 Разработка технологической карты экскурсии	2	
	Практическое занятие 13 Составление портфеля экскурсовода.	2	
	Практическое занятие 14 Составление памяток по правилам поведения на пешеходной экскурсии и посещения объектов экскурсии	2	
	Практическое занятие 15 Составление списка источников информации по теме экскурсии	2	\
	Практическое занятие 16 Составление перечня организаций и предприятий, оказывающих сопутствующие услуги.	2	
	Практическое занятие 17 Презентация экскурсии	2	
	Практическое занятие 18 Особенности описания исторических объектов	2	
	Практическое занятие 19 Особенности описания искусствоведческих объектов (изобразительное искусство)»	2	
	Практическое занятие 20 Особенности описания искусствоведческих	2	

	объектов (изобразительное искусство)» **Практическое занятие 21** Особенности описания природоведческих объектов **Практическое занятие 22** Особенности описания музейных экспонатов **Практическое занятие 23** Вербальные и невербальные средства общения экскурсовода **Практическое занятие 24** Темперамент и характер экскурсовода **Практическое занятие 25** Профессиональные и личностные качества экскурсовода **Практическое занятие 26 Итоговая консультация**	2 2 2 2 2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**5**	
	Особенности составления экскурсии для школьников Особенности составления экскурсии для молодежи Особенности составления экскурсии для серебряного возраста	2 2 1	
Производственная практика (72 часа) **Виды работ** • Участие в поездках по знакомству с туристскими ресурсами России и Свердловской области. • Выполнение заданий по оценке потенциала туристских ресурсов • Разработка и защита программы тура выходного дня или путеводителя в рамках одного из специальных видов туризма • Проектирование экскурсий • Проектирование экскурсионных программ • Сопровождение экскурсантов дошкольного возраста • Сопровождение экскурсантов школьного возраста • Сопровождение экскурсантов : молодежи • Разработка квестов • Разработка и проведение образовательных экскурсий • Разработка экскурсионно-анимационных программ (мастер-классов) • Разработка экскурсионных программ для старшего поколения		72	
Промежуточная аттестация		***6***	

Итого 116		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, Туризм, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

2. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476636

3. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:https://book.ru/book/938395 (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.

4. 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: https://urait.ru/bcode/476413

5. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 c. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93542

6. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный

ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548

7. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

8. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93554

9. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. – 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: https://urait.ru/bcode/476129

10. Матюхина, Ю.А., Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва: КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL:https://book.ru/book/944926 (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.

11. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477850

12. 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

13. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472073

14. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476082

15. Хачатурян, Б. Г. Право: учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 458 с. – ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. – Текст: электронный // Электронный

ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/70756

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. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. – Саратов: Профобразование, 2018. – 61 с. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/74506

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 4.1.	• использовать офисные технологии для разработки информационно-справочных материалов экскурсии ;	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 4.2.	• Классифицировать туристские ресурсы. • Выявлять специфику природных и культурно-исторических туристских ресурсов. • Выявлять характерные черты природных и культурно-исторических туристских ресурсов России и Свердловской области. • Выявлять специфику размещения различных видов туристских ресурсов на территории России, Свердловской области, в различных регионах мира. • Находить и анализировать актуальную информацию об истории и современном состоянии туристского ресурса. • Выделять факторы, определяющие особенности развития туризма в регионах России и в Свердловской области.	
ПК 4.3.	• Проводить исследования ресурсной базы региона/туристской дестинации. • Определять вид туризма, характер туристкой деятельности в регионах России в зависимости от туристских ресурсов. • Определять цели тура, характер экскурсионной программы, программу обслуживания туристов на маршруте в соответствии со спецификой туристских ресурсов. • Составлять путеводитель по туристским ресурсам региона. • 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 условиях их выполнения • Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации	
ПК.4.4	• Согласовывать место встречи экскурсионной группы и организовывать встречу; • Использовать методические приемы показа экскурсионных объектов; • Использовать микрофон и усилительную технику;	

	• Соблюдать правила протокола и этикета; • Контролировать наличие туристов; • учитывать физиологические потребности при передвижении туристов на конкретном виде транспорта; • Использовать фразы и выражения, принятые этикетом в стране изучаемого, во время организации и проведения экскурсии проводить инструктаж о правилах поведения в группе; • Проводить инструктаж о правилах поведения в группе и на конкретном виде транспорта; • Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; • Проводить инструктаж о правилах поведения и мерах безопасности во время экскурсии	
ОК 01	Осознавать роль специалиста в сфере туризма в сохранении культурного и природного наследия, формировании ценностного отношения к нему	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 194515710994592247154964585592159115514362733402

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен С 29.01.2026 по 29.01.2027