

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горшков Георгий Сергеевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 14.05.2025 14:53:37  
Уникальный программный идентификатор:  
04d55b8ea2476cfda27c6795d5e9981c9c522fdc

**Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
«Московский областной финансово-юридический институт МФЮИ»**

**СОГЛАСОВАНО**  
**Турфирма МПО «Империя»**  
**Протокол согласования**  
**от 12 марта 2025 г.**

**УТВЕРЖДЕНО**  
**приказом Директора МФЮИ**  
**от 7.04.2025 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**по профессиональным модулям**  
**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприя-**  
**тий туризма и гостеприимства**  
**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**  
**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабо-**  
**чих, должностям служащих**

для специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Экономики и менеджмента

Протокол № 5 от 12 марта 2025 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 24 января 2023 г. № 1100 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 24.01.2023, регистрационный № 72111)

Рабочая программа разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Заведующий кафедрой - к.э.н., доцент Родина Е.Е.

Разработчик: Консовский А.А.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>17</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Цель и планируемые результаты учебной и производственной практики

Рабочая программа учебной и производственной практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО в части освоения видов деятельности и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
<b>ВД 2</b>	<b>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа
<b>ВД 3</b>	<b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>
ПК 3.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 3.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 3.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.1.3. Для овладения указанными видами деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>
<b>ВД 2</b>	<b>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>
Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>
<b>ВД 3</b>	<b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>
Владеть навыками	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об ос-

	новных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
уметь	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей 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
	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
	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	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
	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
знать	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 проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых 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
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность

средств размещения
Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
Правила регистрации и размещения гостей 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
Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
Правила хранения и выдачи багажа гостей 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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование вида практики	Объем времени, отводимый на практику (час.)
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-05, 09	Учебная практика	3 недели (108 ч)
	Производственная практика (по профилю специальности)	2 недели (72 ч)
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>		
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 09	Учебная практика	3 недели (108 ч)
	Производственная практика (по профилю специальности)	2 недели (72 ч)
<b>ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>		
ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-05, 09	Учебная практика	2 недели (72 ч)
	Производственная практика (по профилю специальности)	2 недели (72 ч)
<b>Производственная практика (преддипломная)</b>		
ОК 01-05, 09 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.2 ПК 3.1 – 3.3	Производственная практика (преддипломная)	4 недели (144 ч)
<b>Итого:</b>		<b>18 недель (648 ч)</b>



		Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	18 ч
		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.	18 ч
<b>Дифференцированный зачет</b>			
<b>ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	<b>УП.02 Учебная практика</b>	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	108 ч/3 нед
	<b>ПП.02 Производственная практика (по профилю специальности)</b>	- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	72 ч/2 нед
<b>Дифференцированный зачет</b>			
<b>ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>	<b>УП.03 Учебная практика</b>	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 Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.	72 ч/2 нед

		Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	
	<b>ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	72 ч/2 нед
<b>Дифференцированный зачет</b>			

### 2.3. Содержание программы производственной практики (преддипломной)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, виды работ по практике	Объем часов
1	2	3
<b>Введение.</b>	<p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Инструктаж по ТБ, пожарной безопасности.</li> <li>- Задачи преддипломной практики, КТП и индивидуальные задания.</li> <li>- Распределение обучающихся по базам практики.</li> <li>- Информация об отчетной документации.</li> </ul> <p>Ознакомление с базой практики. Знакомство с администрацией и с сотрудниками базы практики.</p> <p>Ознакомление с базой практики: его организационно-правовая форма, тип и класс, место расположение, режим работы, перечень предоставляемых услуг, контингент. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.</p> <p>Общий план работы организации на год.</p> <p>Ознакомление с правилами внутреннего распорядка предприятия</p> <p>Изучение основных направлений деятельности предприятия.</p>	<b>6</b>

<b>Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Виды работ:</b> Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме.	<b>18</b>
<b>Тема 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	<b>Виды работ:</b> - Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки. - Работа с автоматизированной программой «Гость». - Принимать, регистрировать и размещать гостей. - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. - Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг. - Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. - Координировать процесс ночного аудита и проводы гостей.	<b>18</b>
<b>Тема 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>	<b>Виды работ:</b> - Составление документации по основным видам организации обслуживания. - Работа с автоматизированной программой «Гость». - Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. - Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). - Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. - Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	<b>18</b>
<b>Тема 4. Портье</b>	<b>Виды работ:</b> - Организация деятельности по обслуживанию номерного фонда. - Координировать работу по обслуживанию гостей. - Осуществлять контроль за внутренним распорядком. - Создавать необходимые условия для качественного предоставления гостиничных услуг.	<b>18</b>
<b>Тема 5. Практическая часть ВКР</b>	Согласно КТП и индивидуальными заданиями обучающихся по производственной (преддипломной) практике. Оформление документации по преддипломной практике.	<b>60</b>
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>6</b>

## . УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает проведение учебной и производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	
<b>Учебная практика</b>	<b>Основная литература</b>
	Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>
	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: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>
	Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/74500">https://profspo.ru/books/74500</a>
	Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>
	Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4488-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/44183">https://profspo.ru/books/44183</a>
	Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a>
	Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/108085">https://profspo.ru/books/108085</a>
	Полянская, Ю. М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Ю. М. Полянская. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92495">https://profspo.ru/books/92495</a>
	Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст

	<p>: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/104697">https://profspo.ru/books/104697</a></p>
	<p><b>Дополнительная литература</b></p>
	<p>Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9214">https://profspo.ru/books/9214</a></p>
	<p>Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92150">https://profspo.ru/books/92150</a></p>
	<p>Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93396">https://profspo.ru/books/93396</a></p>
	<p>Бурмистров, А. Н. Кадровое делопроизводство и стандартизация труда : учебное пособие / А. Н. Бурмистров, М. П. Синявина, О. В. Калинина. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-7422-7046-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/116130.html">https://www.iprbookshop.ru/116130.html</a></p>
	<p>Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Саратов : Профобразование, 2020. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-0837-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9708">https://profspo.ru/books/9708</a></p>
	<p>Нови, И. Н. Кадровое делопроизводство и кадровый учет : учебное пособие / И. Н. Нови. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2018. — 84 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/108082.html">https://www.iprbookshop.ru/108082.html</a></p>
	<p><b>Основная литература</b></p>
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p>	<p>Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/44183">https://profspo.ru/books/44183</a></p>
	<p>Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/83347">https://profspo.ru/books/83347</a></p>
	<p>Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a></p>
	<p>Семко, И. А. Основы делопроизводства : учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92992">https://profspo.ru/books/92992</a></p>
	<p>Чернобай, Н. Б. Делопроизводство в коммерческой деятельности : учебное пособие / Н. Б. Чернобай. — Ставрополь : Секвойя, 2020. — 71 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/121665.html">https://www.iprbookshop.ru/121665.html</a></p>
	<p>Смирнова, Е. П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации : практическое пособие / Е. П. Смирнова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2. — Текст :</p>

	<p>электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/79622.html">https://www.iprbookshop.ru/79622.html</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></p> <p>Организация туристской индустрии : практикум / составители А. А. Попова, Н. А. Щетинина. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-7014-1028-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/126975">https://profspo.ru/books/126975</a></p> <p>Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a></p> <p>Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9214">https://profspo.ru/books/9214</a></p> <p>Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92150">https://profspo.ru/books/92150</a></p> <p>Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93396">https://profspo.ru/books/93396</a> (</p>
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	
<b>Учебная практика</b>	<b>Основная литература</b>
	Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a>
	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 PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>
	Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2018. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a>
	<b>Дополнительная литература</b>
	Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a>
Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. —	

	ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>
	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: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>Основная литература</b>
	Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a>
	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: <a href="https://profspo.ru/books/93551">https://profspo.ru/books/93551</a>
	Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>
	Мальгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Мальгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2018 — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a>
	<b>Дополнительная литература</b>
	Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a>
	Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>
	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: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>
<b>ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>	
<b>Учебная практика</b>	<b>Основная литература</b>
	Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100399">https://profspo.ru/books/100399</a>
	Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>

	<p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p>
	<p>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 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></p>
	<p><b>Дополнительная литература</b></p>
	<p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p>
	<p>Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/86472">https://profspo.ru/books/86472</a></p>
	<p>Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/122406.html">https://www.iprbookshop.ru/122406.html</a></p>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<p><b>Основная литература</b></p>
	<p>Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100399">https://profspo.ru/books/100399</a></p>
	<p>Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></p>
	<p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p>
	<p>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 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></p>
	<p><b>Дополнительная литература</b></p>
	<p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p>
	<p>Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/86472">https://profspo.ru/books/86472</a></p>

Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>

## Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

<https://hotelmagazine.ru/>  
[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)  
[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)  
<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>  
<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>  
<http://allhotels.ru/>  
<http://www.amadeus.ru/>  
<http://www.travelmole.com>  
[«Федерация рестораторов и отельеров \(ФРиО\)».](#)  
[Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.](#)  
[PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес](#)  
[«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом](#)

### Виртуальные путешествия

- [Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».](#)
- [Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.](#)
- [Виртуальные путешествия по всему миру.](#)
- [3D-путешествия по городам мира.](#)
- [Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.](#)

### Конференции, выставки

- [Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».](#)

### Журналы

1. География и туризм Пермь [Пермский государственный национальный исследовательский университет](#) <https://profspo.ru/magazines/108771>
2. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса М. Российский государственный университет туризма и сервиса <https://profspo.ru/magazines/97380>
3. Сервис plus М. Российский государственный университет туризма и сервиса <https://profspo.ru/magazines/86043>
4. Сервис в России и за рубежом М. Российский государственный университет туризма и сервиса <https://profspo.ru/magazines/97340>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Подготовка и защита отчета по

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	учебной и производственной практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	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. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	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	
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ПК 3.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	– предоставляет информации гостям об услугах в гостинице – точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; – правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения	
ПК 3.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	– осуществляет контроля над исполнениями работниками указаний руководства гостиниц – правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы – осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы;</li> <li>– понимание структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы</li> </ul>	
ПК 3.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– решает конфликтных ситуаций связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов;</li> <li>– владеет основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства;</li> <li>– знает организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства;</li> <li>– понимает специфику стандартизации и сертификации гостиничной деятельности.</li> </ul>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	