

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства**
Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 3
- 2 Структура и содержание ПМ 01«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 8
- 3 Условия реализации ПМ 01«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 19
- 4 Контроль и оценка результатов освоения ПМ 01«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 24

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

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 правовой 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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
Знать	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.

В том числе вариативная часть:

МДК 01.01

Знать:

– технику безопасности и охраны труда.

Уметь:

- анализировать каналы прямых и непрямых продаж;
- анализировать штатные и экстраординарные ситуации;
- разрабатывать инструкции на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Оказание первой помощи;

- оценивать организацию и оптимизацию рабочего процесса;
- анализировать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- определять потребности служб в материальных ресурсах и персонале;
- планировать деятельность в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства;
- отождествлять сотрудника с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- анализировать внешний вид сотрудников согласно установленным стандартам;
- анализировать состав личностных качеств, нежелательных для конкретных должностей и профессий;
- анализировать преимущества и недостатки типов ОСУ;

- строить структуры управления конкретной организации;
- разрабатывать стратегии организации методом SWOT-анализа;
- типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства;
- анализировать основные функции управления на примере конкретной организации;
- принимать управленческие решения в конкретных ситуациях;
- составлять план проведения совещания, переговоров, бесед.

МДК 01.02

Знать:

- основы документооборота туристских организаций. порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта;
- правила оформления коммерческого предложения;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- регламенты, стандарты, и нормативно-техническая документация, применяемая в работе туристских организаций.

Уметь:

- готовить отчеты о своей работе за смену;
- составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- оформлять коммерческое предложение;
- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;
- разрабатывать штатное расписание экскурсионной организации (подразделения);
- разрабатывать сметы расходов экскурсионной организации (подразделения);
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения;
- оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- составлять заявки на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- применять и использовать стандартов и нормативно-технической документации в работе туристских организаций.

МДК 01.03

Знать:

- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- техника публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы;
- правила публичной презентации и само презентации;
- правила и нормы работы с возражениями;
- средства и методы вербального и невербального общения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.

Уметь:

- презентовать себя и своих идеи;
- оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского

продукта или туристской услуги;

- анализировать проблемы в профессиональных отношениях с коллегами, партнерами и потребителями;*
- своевременно реагировать на специальные запросы;*
- общаться в различных ситуациях с последующим выбором оптимальной модели поведения;*
- соотносить средства вербального и невербального общения в процессе коммуникации;*
- предоставлять туристическую информацию гостю отеля.*

МДК 01.04

Знать:

- методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта;*
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;*
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. культура межличностного и делового общения. основы психологии, этики, эстетики;*
- законы и иные нормативные правовые акты российской федерации и субъекта российской федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей, отраслевые правила и стандарты;*
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.*

Уметь:

- отрабатывать навыки оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;*
- рассчитывать продолжительность туристских маршрутов;*
- рассчитывать стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг;*
- определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения);*
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;*
- разбираться в тарифной политике;*
- понимать финансовые показатели деятельности отеля;*
- владеть процедурами предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;*
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен;*
- управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.*

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 456 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 300 часов,
включая: 214 часов практических занятий,

практики, в том числе:

учебная – 72 часов;

производственная – 72 часов.

форма аттестации МДК 01.01-дифференцированный зачет;

форма аттестации МДК 01.02-дифференцированный зачет;

форма аттестации МДК 01.03-дифференцированный зачет;

форма аттестации МДК 01.04-дифференцированный зачет;

экзамен по модулю: 6 часов консультации (в т.ч. внеаудиторная самостоятельная работа), 6 часов промежуточная аттестация.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Формы промежуточно й аттестации		Объем образовательной программы в академических часах	в том числе практической подготовки	Учебная нагрузка обучающихся (час.)								
		Зачеты, дифференцированные зачеты	Экзамены			Самостоятельная учебная работа	Во взаимодействии с преподавателем							
							Аудиторные	Нагрузка на дисциплины и МДК			По практикам производственной и учебной	Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа)	Промежуточная аттестация	
								Теоретическое обучение	лабораторные и практические занятия	Курсовой проект (работа)				
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6 ДЗ	1 Э	456	456	0	300	86	214	0	144	6	6
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.01	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	ДЗ		92	92		92	28	64				
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.02	Изучение основ делопроизводства	ДЗ		66	66		66	22	44				
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.03	Соблюдение норм этики делового общения	ДЗ		48	48		48	16	32				

	МДК.01.04	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	ДЗ		94	94	0	94	20	74				
	УП. 01	Учебная практика	ДЗ		72	72						72		
	ПП. 01	Производственная практика	ДЗ		72	72						72		
	ПМ.01.Э	Экзамен по модулю		Эм	12	12							6	6

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		92/92	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		92/92	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	28/28	
	1 Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	2 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	3 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. Оказание первой помощи. Основы трудового законодательства Российской Федерации. <i>Техника безопасности и охраны труда.</i>	2	
	В том числе практических занятий		22
	4-5 Практическое занятие №1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	6-7 Практическое занятие №2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	8-9 Практическое занятие № 3. Оценка эффективности работы служб	4	
	10 <i>Практическое занятие № 4 Анализ каналов прямых и непрямых продаж</i>	2	
	11 <i>Практическое занятие № 5. Анализ штатных и экстраординарных ситуаций</i>	2	
12 <i>Практическое занятие №6. Разработка инструкций на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Оказание первой помощи.</i>	2		

	13	<i>Практическое занятие № 7. Оценка организации и оптимизации рабочего процесса</i>	2
	14	<i>Практическое занятие № 8. Анализ офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности</i>	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		20/20
	15	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом	2
	16	Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2
	17	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2
	18	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
	В том числе практических занятий		12
	19-20	Практическое занятие № 9. Составление графиков выхода на работу	4
	21	<i>Практическое занятие № 10. Определение потребности служб в материальных ресурсах и персонале</i>	2
	22	<i>Практическое занятие № 11. Планирование деятельности в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства</i>	2
	23	<i>Практическое занятие № 12. Отождествление сотрудника с организацией, ее целями, философией и стандартами</i>	2
	24	<i>Практическое занятие № 13. Анализ внешнего вида сотрудников согласно установленным стандартам</i>	2
	Содержание учебного материала		18/18
	25	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников.	2
	26	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2
	27	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	2

В том числе практических занятий		12
28-29	Практическое занятие № 14. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	4
30	<i>Практическое занятие № 15. Анализ состава личностных качеств, нежелательных для конкретных должностей и профессий</i>	2
31	<i>Практическое занятие № 16. Анализ преимуществ и недостатков типов ОСУ</i>	2
32	<i>Практическое занятие № 17. Построение структуры управления конкретной организации</i>	2
33	<i>Практическое занятие № 18. Разработка стратегии организации методом SWOT-анализа</i>	2
Содержание учебного материала		26/26
34	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2
35	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2
36	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2
В том числе практических занятий		18
37	<i>Практическое занятие № 19. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</i>	2
38	<i>Практическое занятие № 20. Анализ основных функций управления на примере конкретной организации</i>	2
39	<i>Практическое занятие № 21. Принятие управленческих решений в конкретных ситуациях</i>	2
40	<i>Практическое занятие № 22. Составление плана проведения совещания, переговоров, бесед</i>	2
41	Практическое занятие № 23. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2
42-43	Практическое занятие № 24. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
44-45	Практическое занятие № 25. Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
46	Дифференцированный зачет	2/2
Всего:		92

Учебная практика раздела 1			
Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		36/36	
Производственная практика раздела 1			
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.		4/4	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		66/66	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		66/66	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала	18/18	
	1	Основы делопроизводства. Документ и его функции.	2
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	4	Классификация и структура организационно-распорядительных документов. <i>Основы документооборота туристских организаций. Порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта. Правила оформления коммерческого предложения. Документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности)</i>	2
	В том числе практических занятий		10
	5	<i>Практическое занятие № 1 Составление отчетов по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги. Отработка навыков владения технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</i>	2
	6	<i>Практическое занятие № 2 Заполнение договора о реализации туристского продукта</i>	2
	7	<i>Практическое занятие № 3 Оформление необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта</i>	2
8	<i>Практическое занятие № 4 Заполнение утвержденных форм строгой отчетности</i>	2	

	9	Практическое занятие № 5 <i>Оформление коммерческого предложения</i>	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала		26/26
	10	Организационные документы. <i>Регламенты, стандарты, и нормативно-техническая документация, применяемая в работе туристских организаций</i>	2
	11	Распорядительные документы.	2
	12	Виды информационно-справочных документов.	2
	В том числе практических занятий		20
	13 14	Практическое занятие № 6. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4
	15 16	Практическое занятие № 7. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4
	17	<i>Практическое занятие № 8. Использование документов информационно-справочного характера, необходимых для оказания экскурсионных услуг</i>	2
	18	Практическое занятие № 9. <i>Разработка штатного расписания экскурсионной организации (подразделения)</i>	2
	19	<i>Практическое занятие № 10. Разработка сметы расходов экскурсионной организации (подразделения)</i>	2
	20	<i>Практическое занятие № 11. Разработка текущих и оперативных планов работ сотрудников службы приема и размещения</i>	2
	21	<i>Практическое занятие № 12. Оформление документов, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</i>	2
	22	<i>Практическое занятие № 13. Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	2
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала		22/22
	23	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	24	Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.	2
	25	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических занятий		
	26 27	Практическое занятие № 14. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	4
	28 29	Практическое занятие № 15. Составление приказов, личных дел, списка работников.	4
	30	<i>Практическое занятие № 16. Подготовка отчетов о своей работе за смену</i>	2

	31	<i>Практическое занятие № 17. Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	2
	32	<i>Практическое занятие № 18. Применение и использование стандартов и нормативно-технической документации в работе туристских организаций</i>	2
	33	Дифференцированный зачет	2/2
	Всего:		66
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			18/18
Производственная практика раздела 2 Виды работ 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.			4/4
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			48/48
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			48/48
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		20/20
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. <i>Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</i>	2
	2	Этика делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. <i>Техника публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы. Правила публичной презентации и самопрезентации. Правила и нормы работы с возражениями.</i>	2
	В том числе практических занятий		16
	3-4	Практическое занятие № 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
	5-6	<i>Практическое занятие № 2. Презентация себя и своих идей</i>	4
	7	<i>Практическое занятие № 3. Оформление и обработка возражений и претензий к качеству туристского продукта или туристской услуги</i>	2
	8	<i>Практическое занятие № 4. Анализ проблем в профессиональных отношениях с коллегами, партнерами и потребителями</i>	2

	9	<i>Практическое занятие № 5..Своевременно реагировать на специальные запросы.</i>	2
	10	<i>Практическое занятие № 6.Отработка навыков общения в различных ситуациях с последующим выбором оптимальной модели поведения</i>	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание учебного материала		28/28
	11	Деловое общение. Этика и этикет. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. <i>Средства и методы вербального и невербального общения. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	12	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	13	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
	14	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	15	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. <i>Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации</i>	2
	В том числе практических занятий		16
	16	Практическое занятие № 7.Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	17		
	18	Практическое занятие № 8.Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	19		
	20	Практическое занятие № 9. Отработка навыков владения, техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	2
	21	Практическое занятие № 10. Отработка навыков владения культурой межличностного общения.	2
	22	<i>Практическое занятие № 11.Соотношение средств вербального и невербального общения в процессе коммуникации</i>	2
	23	<i>Практическое занятие № 12.Предоставление туристической информации гостю отеля</i>	2
	24	Дифференцированный зачет	2/2
Всего:		48	
Производственная практика раздела 3			
Виды работ			4/4
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			94/94
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			94/94

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала		24/24
	1	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. <i>Методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта</i>	2
	В том числе практических и занятий		22
	2-3	<i>Практическое занятие № 1 Отработка навыков оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт</i>	4
	4-5	<i>Практическое занятие № 2 Расчет продолжительности туристских маршрутов</i>	4
	6-8	<i>Практическое занятие № 3 Расчёт стоимости вновь сформированного туристского продукта или услуг;</i>	6
	9-10	Практическое занятие № 4. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
	11 12	<i>Практическое занятие № 5. Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения)</i>	4
	Содержание учебного материала		38/38
	13	Управление доходами: оптимизация цены. <i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	14	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа, варианты тарифов.	2
	15	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	В том числе практических и занятий		32
	16 17	Практическое занятие № 6. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4
	18 19	<i>Практическое занятие № 7. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля</i>	4
	20 21	Практическое занятие № 8. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	22 23	Практическое занятие № 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	24 25	<i>Практическое занятие № 10 Тарифная политика</i>	4
	26 27	<i>Практическое занятие № 11 Основные финансовые показатели деятельности отеля</i>	4
	28	<i>Практическое занятие № 12. Отработка навыков процедуры предоставления бесплатных и</i>	4

	29	платных дополнительных услуг	
	30	Практическое занятие № 13.. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	4
	31		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание		32/32
	32	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	33	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	34	Деловое общение. Этика и этикет. <i>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Культура межличностного и делового общения. Основы психологии, этики, эстетики.</i>	2
	35	<i>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</i>	2
	36	<i>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</i>	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		22
	37	Практическое занятие № 14. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	4
	38		
	39	Практическое занятие № 15. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	4
	40		
	41	<i>Практическое занятие № 16. Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	4
	42		
	43	<i>Практическое занятие № 18.. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	2
	44	<i>Практическое занятие № 19. Отработка навыков точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен</i>	4
45			
46	<i>Практическое занятие № 20. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения</i>	2	
47	Дифференцированный зачет	2/2	
	Всего:		94
Учебная практика раздела 4 Виды работ 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;			18/18

Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	
Производственная практика раздела 4 Виды работ 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.	2/2
Промежуточная аттестация -Экзамен	6
Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа)	6
Всего	456

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с образовательной программы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Оснащенные базы практики в соответствии с образовательной программой по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

3.2. Основные печатные и электронные издания

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

2. 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 PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

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

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. –

Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

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

9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

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

11. 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: <https://profspo.ru/books/93538>

12. 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

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

14. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. –

ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

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

18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

22. 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, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

23. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

24. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

25. 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>

26. 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>

27. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

28. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

29. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

30. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

31. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

32. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование).

33. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России : практикум / Н.Г. Можаяева. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 112 с. — (Среднее профессиональное образование).

34. С.И.Актеньева. Организация туристской индустрии. Учебник для студентов СПО.-М., ИЦ «Академия», 2019

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

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

5. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

6. Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>

7. Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

	Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
--	--	--

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	Отлично
80 ÷ 89	4	Хорошо
70 ÷ 79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Не удовлетворительно