Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гайдамашко Игорь Вячеславович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 25.06.2024 17:52:20
Уникальный программный ключ:
c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по МНР
_____А.А. Мирошниченко

УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
_____И.А. Ермачков
10 [illegible] 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024г.

Рабочая программа ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе ФГОС СПО и ПОП СПО (примерная образовательная программа по специальности среднего профессионального образования) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», Университетский экономико - технологический колледж.

Разработчик:

А.А. Мирошниченко – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии экономики, туризма и гостеприимства.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель ЦМК _____ А.А. Мирошниченко

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления «Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного развития коммерческой дирекции

должность представителя, наименование организации

_____/О.Г.Такмазьян

подпись, Ф.И.О, печать

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4

1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля 4

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля 5

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7

2.1 Структура профессионального модуля 7

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля 8

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ 19

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 19

3.2 Информационное обеспечение обучения 19

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса 21

3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса 21

3.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов илиц с ограниченными возможностями здоровья 22

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 23

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

1.1. Цель и 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 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 с 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 464 ч.

Из них на освоение МДК – 344 ч
в том числе самостоятельная работа –34 ч.
практики, в т.ч. учебная – 72
производственная – 36
Промежуточная аттестация – 36.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Обучение по МДК				Практики	
			Всего	В том числе				
				Лекционный, лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа[1]	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**142**	**142**	118	12	12	72	36
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	**42**	**42**	36	6	---		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	**38**	**38**	34	4	---		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	**122**	**122**	98	12	12		
ПК 1.1- 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Экзамен по модулю	**12**		---	---	12		
	Всего:	**464**	**356**	**286**	**34**	**36**	**72**	**36**

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 часов	Код ПК и ОК
1	**2**	**3**	**4**
4 семестр			
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**20**	
	Лекции, теоретические занятия	**10**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Современное состояние сферы туризма и гостеприимства	2	
	Классификация и типология предприятий сферы туризма и гостеприимства	2	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практические занятия	**10**	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения/турфирмам	2	
	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития).	4	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**28**	
	Лекции, теоретические занятия	**10**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	

	Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Адаптация персонала	2	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2	
	Практические занятия	**18**	
	Принятие управленческих решений. Стили управления	2	
	Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными	4	
	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. Анализ резюме. Анализ состава личностных качеств кандидата	4	
	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций	4	
	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.2: Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Понятие менеджмента - Менеджмент в туризме и гостеприимстве - Функции и принципы менеджмента		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	**Содержание учебного материала**	**12**	
	Лекции, теоретические занятия	**4**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	Практические занятия	**8**	

	Составление графиков выхода на работу	4	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.3: Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Сущность и характерные черты современного управления - Планирование. Стратегические и тактические планы - Управление конфликтами и стрессами		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.4. Организационные структуры управления	**Содержание учебного материала**	**14**	
	Лекции, теоретические занятия	**6**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	2	
	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практические занятия	**8**	
	Разработка организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	4	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.4: Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Социально-экономические организации, их сущность, строение, свойства и особенности функционирования - Теоретические основы изучения организационной структуры предприятия		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.5. Мотивация труда	**Содержание учебного материала**	**12**	
	Лекции, теоретические занятия	**4**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	Практические занятия	**8**	

	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.5: Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Система планирования человеческих ресурсов на предприятии - Анализ корпоративной политики и системы мотивации в международных сетевых отелях, турфирмах		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.6. Гостиничные и туристские услуги, их стандартизация	**Содержание учебного материала**	**16**	
	Лекции, теоретические занятия	**8**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Виды услуг в гостиничной и туристской деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный и туристский продукт: понятие, его характеристики	2	
	Нормативные документы по стандартизации. Причины разработки стандартов. Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.	2	
	Результат использования стандартов в гостиничной и туристской отрасли	2	
	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном и туристском бизнесе.	2	
	Практические занятия	**8**	
	Отработать на практике стандарты СПиРа	4	
	Отработать на практике стандарты турфирмы	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.6: Подготовка рефератов на темы: - Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения - Виды стандартизации и стандартов		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.7. Контроль качества гостиничных и туристских услуг	**Содержание учебного материала**	**14**	
	Лекции, теоретические занятия	**8**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие качества услуги. Качество как объект управления. Факторы, определяющие качество услуг. Методы контроля качества	2	
	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных и туристских услуг	2	
	Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».	2	

	Методы оценки качества обслуживания в гостинице/турфирме Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг	2	
	Практические занятия	**6**	
	Составить анкету для гостей гостиницы/турфирмы	2	
	Составить SWOT-анализ по предприятиям гостеприимства и туризма	2	
	Составить таблицу методов контроля персонала сферы услуг	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.7: Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер - Методы и инструменты управления качеством		**2**	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Консультация к экзамену	**2**	
	Промежуточная аттестация (экзамен)	**12**	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание учебного материала**	**12**	
	Лекции, теоретические занятия	**4**	
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	Практические занятия	**8**	
	Изучение раздела 4 «Реквизиты документа» ГОСТ Р 7.0.97–2016. Выполнение индивидуального задания	4	
	Изучение раздела 5 «Оформление реквизитов документов» ГОСТ Р 7.0.97–2016. Выполнение индивидуального задания	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 2.1: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Понятие «документ», его функция. Классификация документов по основным признакам. - Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты. - Распорядительные документы, их назначение и роль в управлении. Основные виды распорядительных документов и общие правила оформления.		**2**	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 2.2. Основные виды	**Содержание учебного материала**		
	Лекции, теоретические занятия	**4**	ПК 1.2.

управленческих документов	Организационные документы. Распорядительные документы.	2	ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Виды информационно-справочных документов.	2	
	Практические занятия	**8**	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 2.2: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Документирование управленческой деятельностью - Назначение и виды управленческих документов, используемые при выполнении различных видов управленческих действий. - Требования к содержательной части информационно-распорядительных документов		**2**	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание учебного материала**		
	Лекции, теоретические занятия	**4**	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.	2	
	Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	Практические занятия	**8**	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	Составление приказов, личных дел, списка работников.	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 2.3: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Организационные формы работы с документами - Регистрация и учет документов - Порядок обработки поступающих документов - Порядок обработки отправляемых документов		**2**	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 3.1. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в	**Содержание учебного материала**	**16**	
	Лекции, теоретические занятия	**4**	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере.	2	

деловой сфере	Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета.	2	
	Практические занятия	**12**	
	Подготовить презентацию на темы: 1.Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека. 2. Основные требования к одежде делового мужчины. 3. Особенности женской деловой одежды. 4. Одежда сотрудников для деловых приемов	4	
	Выбрать любую форму и подготовить краткое содержание выступления Этические требования к публичным выступлениям. 2. Этические нормы ведения деловой беседы. 3. Формы речевого общения в деловой сфере. 4. Культура речевого воздействия в туристской сфере.	4	
	Подготовить презентацию на темы: 1. Правила делового этикета приветствия. 2. Представление и титулирование в деловой сфере. 3. Современная процедура приветствия, представления и титулирования. История визитной карточки	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 3.1: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Правила представления, правила приветствия и рукопожатия - Представление на работе - Представление в обществе		**2**	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 3.2. Этика делового телефонного разговора, деловые переговоры, письменное общение	**Содержание учебного материала**	**18**	
	Лекции, теоретические занятия	**6**	
	Роль речевого воздействия в деловых отношениях. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. Виды речевого воздействия. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.	2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Нормы делового этикета в телефонном разговоре. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. Мобильный деловой этикет. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере	2	
	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму- уведомлению и т. д.	2	
	Практические занятия	**12**	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий	4	

	туризма и гостеприимства.		
	Подготовить ролевые ситуации: 1. Нормы делового этикета в телефонном разговоре. 2. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. 3. Мобильный деловой этикет. 4. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере.	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 3.2: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Специфика телефонного разговора - Правила делового телефонного разговора - Типы вопросов, используемых в процессе беседы и их назначение		**2**	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание учебного материала**	**48**	
	Лекции, теоретические занятия	**18**	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2	
	Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы	2	
	Понятие, сущность и особенности услуг размещения и питания	2	
	Пакеты туристских услуг, их роль в деятельности турфирмы	2	
	Методы продаж турпродукта. Технология продажи туристского продукта в офисе турфирмы	2	
	Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг	2	
	Практические занятия	**30**	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	2	
	Разработка тарифной сетки в зависимости от колебаний спроса и предложения. Формирование тарифов	2	
	Ценообразование. Расчет средней, высокой, низкой цены номера. Вычисление издержек и	2	

	прибыли		
	Изучение методов продаж туристского продукта	2	
	Изучение особенностей личной продажи туристского продукта	4	
	Применение технологии продажи турпродукта в офисе турфирмы	4	
	Методы повышения эффективности продажи турпродукта	4	
	Составление схемы «Бронирование турпродукта».	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 4.1: Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Задачи и факторы ценообразования - Методы ценообразования - Маркетинговая ценовая политика в сфере услуг - Особенности ценообразования видов услуг		**6**	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание учебного материала**	**48**	
	Лекции, теоретические занятия	**18**	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	
	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	2	
	Правила оказания услуг общественного питания	2	
	Правила оказания гостиничных услуг	2	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	Принятие оплаты, составление счетов и отчетов. Возврат денежных средств	2	
	Работа с кассовым терминалом и терминалом кредитных карт. Кассовая документация. Открытие и закрытие смены	2	
	Организация встречи продавца турфирмы и покупателя	2	
	Оформление договора между турагентством и потребителем	2	
	Практические занятия	**30**	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	4	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2	
	Заполнение отчетной документации сотрудников СПиР	4	
	Организация расчетов с потребителем туруслуг в турфирме	4	
	Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	4	
	Встреча, обслуживание и расчет с гостями за предоставленные услуги питания.	4	

	Заполнение отчетной документации сотрудников службы питания	4	
	Турагентства и туроператоры, особенности взаимодействия с отелем и взаиморасчеты по предоставленным услугам	4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 4.2: - Разработать инструкцию по произведению расчета наличным способом - Разработать инструкцию по произведению расчета безналичным способом		**6**	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Консультация к экзамену		**2**	
Промежуточная аттестация (экзамен)		**12**	
Учебная практика УП 01 **Виды работ** - Организация рабочего места; - Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; - Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; - Разработка плана целей деятельности служб; - Осуществление делопроизводства и документооборота; - Составление деловых документов; - Составление организационных и распорядительных документов; - Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; - Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; - Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; - Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; - Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет		**72**	ПК 1.1-1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Производственная практика ПП 01 **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; - 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; - Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;		**36**	ПК 1.1-1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; - Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности; - Составление и защита отчета		
Экзамен по модулю	**12**	
Всего	**464**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стойка ресепшн; посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия, данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров; сейф; место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональная компьютерная программа для гостиниц.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства может быть использовано программное обеспечение «big blue button (BBB)», Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).

6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).

7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (последняя редакция).

9. 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».

Основная литература:

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

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

3. 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

4. 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

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

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

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

8. 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

9. 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

10. 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

Дополнительная литература:

1. 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

2. 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

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195513 .

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по

междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное

образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 4.5 ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 4.5 ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

3.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Zoom), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с

ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля[2]	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 Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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

[2] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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	

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятия сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениям объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий

понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материал демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материи делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения обходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта.
4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества/
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб
6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимств
7. Понятия: персонал, управление персоналом
8. Цели, функции и принципы управления персоналом.
9. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
10. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
11. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения

12. Функция организации: понятие, сущность.
13. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности
14. Пределы полномочий
15. Цели, задачи и принципы организации труда
16. Сущность и виды нормирования труда
17. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения
18. Структурные подразделения, звенья и ступени управления
19. Виды организационных структур управления
20. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации
21. Критерии мотивации труда. Мотивационный процесс
22. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование/
23. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
24. Оценка и пути повышения лояльности персонала

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1. Ценообразование: расчет цены услуг
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
4. Понятие тарифа; варианты тарифов.
5. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
6. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
7. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
8. Понятие обслуживания клиентов
9. Основные стандарты обслуживания клиентов
10. Обслуживание клиентов: правила и стандарты
11. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
12. Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы
13. Понятие, сущность и особенности услуг размещения и питания
14. Пакеты туристских услуг, их роль в деятельности турфирм
15. Методы продаж турпродукта. Технология продажи туристского продукта в офисе турфирмы
16. Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг
17. Принятие оплаты, составление счетов и отчетов. Возврат денежных средств
18. Работа с кассовым терминалом и терминалом кредитных карт. Кассовая документация. Открытие и закрытие смены
19. Организация встречи продавца турфирмы и покупателя
20. Оформление договора между турагентством и потребителем