АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Согласована

зав. кафедрой СТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство Квалификация специалиста – специалист по туризму и гостеприимству Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2023

Разработана Старший преподаватель

кафедры СТ 🖇

О.Е. Евсеева

Рекомендована на заседании кафедры СТ от «19» мая 2023 г. протокол № 10

Зав. кафелрой Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической комиссии СПФ

«19» мая 2023 г. протокол № 9

Предсельтель УМК

Т.В. Поштарева

Содержание

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	. 3
1.1. Область применения программы	. 3
1.2. Цель и задачи профессионального модуля	. 3
1.3. Объем профессионального модуля	. 4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	. 4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	. 5
3.1. Тематический план профессионального модуля	. 5
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	. 6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 1	14
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 1	14
4.2. Информационное обеспечение обучения	14
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	15
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ	
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)1	16
6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ1	1 Ω
	ıΟ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

<u>ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ</u> ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использованав дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

- 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.

1.3. Объем профессионального модуля

Объем профессионального модуля всего 288 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося (ОФО/ ЗФО) 178/178 часоввключая:
- а) обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 170/34 часов;
- б) самостоятельной работы обучающегося –10/144 ч;
- учебной практики 36/36 часов;
- производственной практики 72/72 часов.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности
OK 01	применительно к различным контекстам
	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации
OK 02	информации, и информационные технологии для выполнения задач
	профессиональной деятельности
	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное
	развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,
OK 03	
	использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных
	ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке
OK 05	Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного
	контекста
	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,
OK 07	применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства,
	эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
	Пользоваться профессиональной документацией на государственном
OK 09	1
	и иностранном языках

L)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

	Промежу- точная	K K									2/6		2/6
	Консуль-									-/01			10/-
Практика	Производствен-	нам (по профилю специальности), часов	10						72/72				72/72
I	Vinography	у чесная,	6					36/36					36/36
e	Самостоятельная работа обучающегося	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	~										
на освоени (курсов)	Самосто раб обучан	Всего, часов	7	-/36	-/34	2/34	8/40						10/144
веденный и оного курса	учебная (объем вии с	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	9										
Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (объем работы во взаимодействии с преподавателем)	в т.ч. лабораторные работы, практические занятия, семинары	S	20/4	20/2	20/4	20/4						80/14
	Обязат нагр; раб	Bcero,	4	44/6	40/4	40/6	40/8						164/24
	Bcero 4acob	3Φ0)	3	44/42	40/36	42/40	48/48						174/166
	Наименования разделов		2	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства тотеприятий	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служ6 предприятий туризма и гостеприимства	Учебная практика	Производственная практика (по профилю специальности)	Консультации	Промежуточная аттестация	Экзамен по модулю	Всего:
	Коды профессио- нальных	компе- тенций	1	IIK 1.1. OK 01 – OK 05; OK 07; OK 09	IIK 1.2. OK 01 – OK 05; OK 07; OK 09	IIK 1.3. OK 01 – OK 05; OK 07; OK 09	IIK 1.4. OK 01 – OK 05; OK 07; OK 09						

9

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические	Объем часов	Уровень
профессионального	занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	ОФ0/3Ф0	освоения
модуля (ПМ),			
междисциплинарных			
курсов (МДК) и тем			
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технс	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<mark>76/40</mark>	
МДК 01.01 Координация рабо	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	36/24	
Тема 1.1. Организация	Содержание	4/–	
и технологии работы служб	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения		
предприятий туризма	граммы		
и гостеприимства	деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле		
	обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные		
	функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки	_	
	деятельности предприятий туризма и гостеприимства	r	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования,		
	профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.		
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с		
	организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.2. Функции	Содержание	34/6	
управления службами	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления		
предприятий туризма	персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.		
и гостеприимства	Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель,		
	задачи, функции		
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных		
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль	10	
	планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.)	
	Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах		
	и персонале	Ţ	
	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		

I S T	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		
и и	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
<u>н</u> г х п	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
(i)	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
Ţ. X	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24/	
И	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
0	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Составление графиков выхода на работу.	4	
о О	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	
<u> </u>	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	
00	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
Учебная практика раздела 1 Виды работ			
Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	36	
Использование технических, телекоммуникационных средст Отслеживать и получать обратную связь от соответствующи	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;		
Разработка плана целей деятельности служб	ности служб.	,	
Производственная практика раздела	аздела 1	4	

Выполнятые колькульный стольтости услуд для судуя (для сведому, раксу, [Ипсристу) на русском и иностранном языке; Выполнятый заявож на оказание соответствующих услуг; Выполнятые выды высилуючение и столужение и столужение несторужение и столужение и столужение и столужение и столужение столужение и столужение столужение столужение. Выбор Выполнятые выды Выполнятичение развитичение, досументов. Выполнятивные выды услугательный столужение развитичение, досументов. Выполнятивные выды досументов. Выполнятичение и столужение развитичение, досументов. Выполнятивные выды досументы и столужентов. Выполнятичение и столужентов. Выполнятивные выды досументы. Выполнятивные выды досументы и столуженты. Выполнятивные выды досументы и столужентов. Выполнятивные выды досументы. Выполнятивные выды досументы и столужентов (устав, положение, учранные выды. Выполнятивные выды. <th< th=""><th> Втипопирына капткинанны стоимости с</th><th></th><th></th><th></th></th<>	Втипопирына капткинанны стоимости с			
новы делопроизводства и документооборога служб предприятий туризма и гостеприимства Токументов Токументов Токументов Токументов Токументы Токументы	Прием заявки на соответствующие усл Оформление принятых заявок на оказа Оформление счетов на полную/частич Внесение изменений в заказ.	услуг для потребителей; луги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; зание соответствующих услуг; чную предоплату и подтверждение услуг;		
Документа разделя 2 Документи и проризводства Документи е сотавлению Документи и прориднительных документов Документи и прориднительные документы	Раздел 2. Основы делопроизводства и	и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	09/88	
Документа и сторяжение	МДК 01.02 Изучение основ делопров	изводства	66/44	
Документи него функции. Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорадительных документов. Содержание Организационные документы. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление организации документов (постановление, приказ, указание) Содержание Понятие и прицициы организации документов Документы и прудовым отношениям. Документы и прудовым отношениям. Документы документации. Документы приказов, личных дел, списка работников. Составление деловых пичных дел, списка работников. Составление деловых пичных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление деловых писем в сфере туризма и тостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление деловых писем в сфере туризма и тостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление деловых писем в сфере туризма и тостеприимства. Составление деловых писем в сфере туризма и тостеприимства. Составление деловых писем в сфере туризма и тостеприимства. Составление приказов, личных деловамства в страмматителем. Сотавление приказов, личных деловамства в сфере туризма и тостеприимства. Составление приказов, личных деловамства в сфере туризма и тостеприимства в сфере туризма и тостеприимства. Со	Тема 2.1. Делопроизводства Содер	ржание	9	
Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Содержание Организационные документы. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов (устав, положение, учредительный договор, питатие распорядительный договор, питатие распорядительный договор, питатие распорядительный документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, прияти, приятия документации. Порядок ведения документации. Порядок ведения документации. В том числе практических и лабораторных занятий составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		мент и его функции.		
Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Содержание Организационные документы. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов (тостановление, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распирацительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документоборота. Порядок ведения документации. Кументами Деловая речь и се грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		ативно-методическая база документационного обеспечения управления.	,	
Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Содержание Организационные документы. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организации струкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документоборога. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Документы по трудовым отношениям. Документы по трудовым отношениям. Документы практических и лабораторных занятий Составление пракказов, личных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Tpe601	рвания к составлению и оформлению деловых документов.	o	
ских Содержание организационные документы. Распорядительные документы. ских Виды информационно-справочных документов. ских В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, приказ, указание) Составление приказ, указание) Сокержание Понятие и принципы организации документооборога. Порядок ведения документации. документами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление доловых писма в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. составление приказов, личных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Классі	гификация и структура организационно-распорядительных документов.		
новные виды Организационные документы. ских Васпорядительные документы. ских В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Составление Содержание Понятие и принципы организации документоборога. Порядок ведения документации. кументами Деловая речь и се грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий составление деловых пичных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Содер	ржание	20/12	
ских Распорядительные документы. ских Виды информационно-справочных документов. Виды информационно-справочных документов. В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (истановление, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и принципы организации документов (постановление, прияза, указание) Содержание Понятие и принципы организации документоборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере турияма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Орган	низационные документы.		
ских Виды информационно-справочных документов. В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документоборота. Понядке ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Документы по трудовым отношениям. кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.		рядительные документы.	~	
В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (постановление, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документоборога. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		і информационно-справочных документов.		
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых пичных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.			12	
учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Порядок ведения документации. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Состан	авление и оформление организационных документов (устав, положение,		
Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	учреди	(ительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	12	
Содержание) Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Coctai	авление и оформление распорядительных документов (постановление,	1	
Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	Pacifol	panchine, upunas, ynasanne)	70,07	
Понятие и принципы организации документоборота. В том числе практические и дере туризма и гостеприимства. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	COMED	ржание	40/32	
кументамия Документы по трудовым отношениям. кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2	Понят	гие и принципы организации документооборога.	2	
кументами Документы по трудовым отношениям. кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2	Поряд	док ведения документации.	2	
кументами Деловая речь и ее грамматические особенности. В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2		менты по трудовым отношениям.	2	
В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2		вая речь и ее грамматические особенности.	2	
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2	В том		32	
Составление приказов, личных дел, списка работников. актика раздела 2	Состан		3.3	
актика раздела 2	Состан	авление приказов, личных дел, списка работников.	76	
Dright Jacor	Учебная практика раздела 2 Виды работ		18	

Cocratemente premarations to percent a particular controlled to the controlled to th	Осуществление делопроизводства и документооборота;	ства и документооборота;		
ния: ния: по обсуждению деталей договора с контратентами и потребителями; по обсуждению деталей деталения дачаления деталения деталения дачаления деталения д	Составление деловых докумен	HTOB;		
ни то обсуждению деталей договора е контратентами и потребителями; втестения с принятыми соглащениями; заб предприятий туризма и гостеприимства тисле практических и лабораторных занятий зана предсесновальной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и исле практических набораторных занятий за деловых отношений тисле практических и лабораторных занятий за деловых отношение за деловых отношений тисле практических и лабораторных занятий за деловых отношение за деловых отношение тисле практических и лабораторных занятий за деловых отной речи. Выполнение упракмений с использованием лексики. за обслуживание клиентов тостернимства. за обслужива и тостепринятий туризма и гостернимства. на в гостепринятий туризма и состернимства. на за постепринятий туризма и состернимства. за за предприятий туризма и состернимства. на за постеприняства.	Составление организационных	х и распорядительных документов;		
ии: 4 по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 4 по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 38/40 по обсуждению с принятыми сотлащениями; 38/40 ужб предприятий гуризма и гостеприимства 34/24 петового общения 34/24 ражине 34/24 кой этижет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этижета 4 кой этижет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этижета 4 об этижет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этижета 4 об этижет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этижета 4 об этижет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этижета 26/20 ког деловым с пошений 26/20 ког блиение. Этика и этикет. 6 бы предприятий туризма и гостеприимства. 6 гие правыков устной речи. Вылюшение упражнений с подоранием лексия. 6 гие и перевод тексики в процене в упражнений с подоранием с вазанитий 20 гия устной речи. Диалоги между сотрудниками с тужб предприятий туризма и гостериим, деловыми паринение диалогов между сотрудниками с гостями, деловыми достеприимства. пиме с клиентама.	Создание отчетов.			
ии; тветствии с принятыми соглащениями; тветствии с принятыми соглащениями; ужб предприятий туризма и гостеприимства далание тене: этим и морыль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы мы как основа эффективного общения вой этикст в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикста аз деловых отношений вой этикст в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикста аз деловых отношений обта получениях теоретических знаинй на практике. Вой этикст в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикста обта получениях теоретических знаинй на практике. Вой этикст в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикста бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тика устной речи. Диалого и между согрудниками служб предприятий упрама и гостеприимства. тика устной речи. Соглавление диалогов между согрудниками служб предприятий упрама и гостеприимства. тика устной речи. Соглавление диалогов между согрудниками служб предприятий упрама и гостеприимства. тек за за за правеление диалогов между согрудниками служб предприятий упрама и гостеприимства. тек за	Производственная практика	а раздела 2		
ния по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; тветствии с принятыми соглащениями; воров в состветствии с принятыми соглащениями. умб предприятий туризма и тостеприимства вод от вод общения мы как основа эффективного общения мы как основа эффективного общения и потребителями. Моральные принципы мы как основа эффективного общения мы как основа эффективного общения и лабораториых заиятий мы как основа эффективного общения и потрементального и потрементального и потреты и ослежный на практике. дога полученных теоретических янаний на практике. ражание тисле практических и лабораториых заиятий с использованием лексики. так навыков устной речи. Выполнения и ответы по содержанию текста. так навыков устной речи. Выполнение упражнения и ответы прощание. Введение и закрепление лексики. так устной речи. Дыполнения прощение Введения диалогов, связанных с пянет устной речи. Диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. 20 пяне с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пянет устной речи. Даполов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. 4 20 пяня устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. 4 4 20 10 10 10 10 10 10 10 10 10	Виды работ			
 1 ПО обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 1 ПО обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 1 З8/40 2 38/40 3 38/40 3 38/40 3 ДА24 4 ДА24 3 ДА24 3 ДА24 4 ДА24 3 ДА24 3 ДА24 4 ДА24<!--</td--><th>Составление и обработка доку</th><td>ументации;</td><td>_</td><td></td>	Составление и обработка доку	ументации;	_	
роров в соответствии с принятыми соглашениями. 1946 предприятий туризма и тостеприимства 1947	Выполнение поручений руково	водителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;	4	
роров в соответствии с принятыми составшениями. ужб предприятий туризма и гостеприимства от деловото общения иста этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы мы как основа эффективного общения об этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета за деловож от опшений мы как основа эффективного общения об этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета за деловож от общений об этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета за деловож от набораторных занятий обы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. неи лексики, закрепиение в упражнениях и по солержанние тексики. неи лексики, закрепиение в упражнений с использованием лексики. тие и перевод текста. Вопросы и ответы по солержанние с использованием лексики. тие устной речи. Диалоги между согрудниками о случившихся событиях во гиментами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. ние с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пыностые служника и гостеприимства. ния устной речи. Составление диалогов между согрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. а з з з з з з з з з з з з з з з з з з	Составление проекта договоро	ов в соответствии с принятыми соглашениями;		
ржание вобление. Этикет в пробраториятий туризма и гостеприимства. 188/40 тен: этике и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы мы как основа эффексивного общения практических и лабораторных занятий в практике. 18 ман мак основа эффексивного общения статолученных теоретических занятий на практике. 18 ман мак основа эффексивного общение. Этикет в профессопональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета 4 мак обтатолученных теоретических занятий на практике. 18 ман мак общение. Этика и гостеприимства. Структура. Персонал. 18 ман мак общение в упражнениях сображанию текса. 18 ман мак устной речи. Диалоги между согрудниками о случившихся событиях вотемы по тотемы по потемы по случившихся событиях вотемы. Диалоги между согрудниками о случившихся событиях вотементами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. 18 ман и гостеприимства. 18 ман и гостеприимства. 18 ман и гостеприимства. 18 ман и постеприимства. 18 ман и гостеприимства. 18 ман и гостеприим и гостеприимства. 18 ман и гостеприимства. 18 ман и гостеприимства.	Отработка навыков заключени	ия договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
ржание тис. этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы мы как основа эффективного общения аки деловых отношений на практических знаний на практике. Тикла практических и лабораторных занятий вое общение. Этика и этикет. Тикла практических набораторных занятий вы передирилий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Тикла устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Тикла устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Тикла устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. Тикла устной речи. Сотавление диалого между сотрудниками служб предприятий мя и гоставление диалого между сотрудниками служб предприятий мя и гоставление диалого между сотрудниками служб предприятий мя и гоставление диалого общения с гостями, деловыми партнерами Таклики и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	Раздел 3. Этика делового общ	ения служб предприятий туризма и гостеприимства	38/40	
мы как основа эффективного общения ворали. Моральные принципы мы как основа эффективного общения воратических знаний на практике. Така и полученных теоретических знаний на практике. Така и этике и этикет и забораторных занятий вораторных занятий вораторных занятий вораторных занятий вораторных занятий вораторных закрешение в упражнениях вораторных закрешение в упражненийх протави и гостеприимства. Структура. Персонал. Така превод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Така устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях вораторных занятий трощание. Введение и закрепление лексики. В ворастия и прощание. Введения диалогов, связанных с паностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Диалоги между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Согавление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Така устной речи. Оставление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	МДК 01.03 Соблюдение норм	і этики делового общения	34/24	
мы как основа эффективного общения мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы мы как основа эффективного общения мой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета ами этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета тися деловых отношений тися полученных теоретических янаний на практике. ражние мое общение. Этика и этикет. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. бы предприятий туризма и гостеприимства. си перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. бы предприятий туризма и гостеприимства. тися навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. тися склиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пнистью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. ал з техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		Содержание	8/4	
мы как основа эффективного общения зой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета т числе практических и лабораторных занятий рокта полученных теоретических знаний на практике. рокание зоб общение. Этика и этикет. вое общение. Этика и этикет. т и перевод текста. Вопросы и отвержанию текста. т и и перевод текста. Вопросы и отвержание и закрепление лексики. т и перевод текста. Вопросы и отвержание. Введение и закрепление лексики. т и превод т устной речи. Диалоги между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. т и и гостеприимства. т и з з з з з з з з з з з з з з з з з з		Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы		
ой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета 1 числе практических и лабораторных занятий 1 тисле практических и лабораторных занятий 2 богда полученных теоретических занятий 2 богда полученных теоретических зананий на практике. 2 богда полученных теоретических зананий на практике. 2 богда полученных теоретических зананий на практичениях 2 богда постеприятий туризма и тостеприимства. Структура. Персонал. 2 богда постеприятий туризма и тостеприимства. 2 обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. 2 тислены. 2 тисле практических и лабораторных занятий 3 тисле устеприимства. 3 тисле приестые общения и гостеприимства. 4 тисле практических и лабораторных занятий 2 тисленных и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партиерами 2 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партиерами	i i	и нормы как основа эффективного общения	•	
си деловых отношений нисте практических и лабораторных занятий ржание ржание ржание ржание ржание роспрание: Этика и этикет. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. гика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во тика устной речи. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. така устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий така и гостеприимства. така устной речи. Приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	Тема 3.1. Общие сведения	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета	1	
обтка полученных теоретических знаний на практике. 26/20 ржание зое общение. Этика и этикет. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во сируживание клиентов/тостей и процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. така устной речи. Составление диалогов между сотрудниками деловыми партнерами така устной речи. Составленого общения с гостями, деловыми партнерами	оо этической культуре	и этики деловых отношений		
ржание вое общения теоретических знаний на практике. ржание вое общение Этика и этикет. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. бы предприятий туризма и гостеприимства. с и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием закрепление лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во сометие и лабораторных занятий теме устной речи. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. так и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами			4	
вое общение. Этика и этикст. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. ение лексики, закрепление в упражнениях е и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. 1 числе практических и лабораторных занятий ние с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. 20 тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. 1 числе приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
вое общение. Этика и этикет. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. зние лексики, закрепление в упражнениях тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. зна, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гиментов/гостей и прощеных занятий тчисте практических и лабораторных занятий тчисте практических и лабораторных занятий ние с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. зна з техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		Содержание	26/20	
бы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. зние лексики, закрепление в упражнениях не и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. зна, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во смены. 1 числе практических и лабораторных занятий тичет с клиентами. Огработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		Деловое общение. Этика и этикет.		
ние лексики, закрепление в упражнениях те и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во темены. Тимены. Тимете и лабораторных занятий Тимете с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий Тима устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий Тима и гостеприимства. Такник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.		
тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во событиях в процессе ведения диалогов, связанных с пыностью служб предприятий туризма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. та з за за за техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	(Введение лексики, закрепление в упражнениях		
тие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. тика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. тика устной речи. Огработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. тика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. та 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	Тема 3.2. Организация	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	9	
гика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. 1 числе практических и лабораторных занятий 20 20 20 21 23 24 4 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	и технологии работы служб	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	>	
гика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во гомены. 1 числе практических и лабораторных занятий тчисле практических и лабораторных занятий тиризма и гостеприимства. 1 числе практических и лабораторных занятий тиризма и гостеприимства. 20 гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий тиризма и гостеприимства. 20 гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий тиризма и гостеприимства. 20 гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий тиризма и гоставление диалогов между сотрудниками служб предприятий тиризма и гоставии партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	предприятий туризма	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.		
т числе практических и лабораторных занятий т числе практических и лабораторных занятий ние с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. кика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. та 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	и гостеприимства с	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во		
такие приктических и лаобраторных занятии занятия занятия занятия занятия занятия партнерами занятия занятия занятия занятия занятия занятий туризма и гостеприимства. занятия занятия занятий туризма и гостеприимства. занятия занятий туризма и гостеприимства. занятия и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами занятия занят	SULTHING COM GOLING			
ние с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с льностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Та 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами Та 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами			07	
льностью служо предприятии туризма и гостеприимства. гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. ка з техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами за з				
гика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий ма и гостеприимства. 1a 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами 4		деятельностью служо предприятий туризма и гостеприимства.	20	
ма и гостеприимства. 1a 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами 4		Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий	2	
та 3 техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами		туризма и гостеприимства.		
техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами	Производственная практика	а раздела 3		
телник и приемов эффективного сощения с тостями, деловыми партнерами	Виды работ	техник и пелемов эффективного общения с гостами	4	
	Olpacolina Habbinob nelloliba	1CARRIA R REPRESENCE SORGERINA C 10CIARRI,		

и коллегами.			
Раздел 4. Технология расчето	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	86/68	
МДК 01.04 Осуществление ра	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66/44	
Тема 4.1. Ценообразование	Содержание	34/22	
и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; усправление похолами: оттумизация цены		
	Третатира управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	12	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management;		
	задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. В том чисте пластических и пабопатовных занятий	"	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены		
	туристских услуг.	22	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2. Осуществление	Содержание	32/22	
расчетов клиентов за	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.		
предоставленные услуги	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи	10	
	обслуживания. Основные правила и нормы.	10	
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики		
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за	22	
	предоставленные услуги.		
Учебная практика раздела 4	4		
Виды работ			
Организация и подготовка прс	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		
Составление диалогов между	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	2	
Рекламации, жалобы, претенза	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	01	
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	и приему клиентов;		
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	й при расчете с клиентами;		
Владения техникой, с помощь	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
Производственная практика раздела 4	а раздела 4	2	
Виды работ		1	

Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;		
Владение профессиональной этикой;		
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;		
Составление отчетности;		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов		
за предоставленные услуги.		
Промежуточная аттестация		
Всего	288	

Практическая подготовка обучающихся при реализации междисциплинарных курсов

№ раздела (темы) 1.2 2.2 2.3 3.2	Вид занятия Щ ПЗ ПЗ ПЗ ПЗ ПЗ МПК 01 04 ОС		Количество часов
	1441 UI:04 O	Hectbicane paraciob e nineatom sa apeachabie perija a apeachabie	
4.1		Анализ видов скидок с цень, применяемых в сфере туризма и гостеприимства	

Практическая подготовка обучающихся при реализации практики

ţ	the interest of the contract to purpose the contract to the co	100	
Вид практики		количество часов	MecTo
			организации
			практической
			подготовки
Учебная	Организация рабочего места;	36	Учебная
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного		(тренинговая)
	программного обеспечения;		фирма по
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных		предоставлению
	программ;		туристских услуг
	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;		
	Разработка плана целей деятельности служб.		(1) ppripina) Viegine
	Осуществление делопроизводства и документооборота;		у чеоно-
	Составление деловых документов;		практическая
	Составление организационных и распорядительных документов;		лаооратория
	Создание отчетов.		«MAI MC I P- I Y P»
	Оптанизания и полготовка пронесса обслуживания клиентов при расчете за		
	the many transfer of the control of		
	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий		
	туризма и гостеприимства во время расчетов;		
	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и		
	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;		
	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		
	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
Производственная	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их	72	Предприятие база
	модулями;		практики
	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		

•	v	٦
•	1	,

услуг; Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации; Выполнение поручений	руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного	общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой;	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности;	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
 3 продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть 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 п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 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, 2023. 370 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-15076-6. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/513389
- 2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. 2-е изд. Москва : Издательство Юрайт, 2023. 131 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-15986-8. Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/517797

Дополнительные источники:

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

Нормативно-правовые акты

- 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».

Периодические издания

- 1.) «Туризм без границ». Электронный журнал: http://turizmbezgranic.ru/
- 2.) «Горячая Линия. Туризм». Туристический электронный журнал: https://www.tourdom.ru/hotline/actual/
- 3.) «Турбизнес». Электронный журнал о туристическом бизнесе для профессионалов: http://www.tourbus.ru/

- 4.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». Электронный журнал о туристическом бизнесе: https://www.ttg-russia.ru/
- 5.) «Тонкости продаж». Электронный журнал для турагентов: https://pro.tonkosti.ru/
 - 6.) «Вояж». Электронный туристический журнал: http://voyagemagazine.ru
 - 7.) «Иностранец». Электронная газета: http://www.inostranets.ru/
- 8.) «RATANews». Ежедневная электронная газета о турбизнесе: http://www.ratanews.ru/
- 9.) «Отдых и Путешествия». Рекламно-информационный туристический еженедельник: http://oip.ru/

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернетресурсы

Административно-управленческий портал – http://www.aup.ru

Экономикаи управление на предприятиях: научно-образовательный портал – http://www.eup.ru

Базаданных по делопроизводству и документообороту – https://clubtk.ru/osnovy-deloproizvodstva-i-dokumentooborota-dlya-novichkov

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях, рекомендуется посещение туристских фирм.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является освоение разделов данного модуля: «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства», «Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства», «Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства», «Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплин общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Организация туристской индустрии».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является освоение МДК01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства», МДК 01.02 «Изучение основ делопроизводства», МДК 01.03 «Соблюдение норм этики делового общения», МДК 01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное

питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3-х лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты	Основные показатели оценки	
(освоенные	результата	Формы и методы
профессиональные		контроля и оценки
компетенции)		
ПК 1.1. Организация и	Осуществлять организацию и контроль	Текущий контроль в
контроль текущей	работы сотрудников службы предприятия	форме:
деятельности служб	туризма и гостеприимства	- опроса;
предприятий туризма и	Умения взаимодействовать с	- тестирования;
гостеприимства	туроператорами, экскурсионными бюро,	- защиты
	кассами продажи билетов	практических
ПК 1.2. Организовывать	Владеть технологией делопроизводства	заданий.
текущую деятельность	(ведение документации, хранение и	
сотрудников служб	извлечение информации)	Контрольные
предприятий туризма и		работы,
гостеприимства		дифференцированн
ПК 1.3. Координировать	Выполнение работ в соответствии с	ый зачет, экзамен
и контролировать	установленными нормативно-правовыми	по МДК
деятельность	актами на русском и иностранных языках	
сотрудников служб	Использовать технику переговоров,	Дифференцированн
предприятий туризма и	устного общения, включая телефонные	ые зачеты по
гостеприимства	переговоры Владеть культурой	учебной и
	межличностного общения	производственной

ПК 1.4. Осуществлять	Знать цены на туристские продукты и	практикам
расчеты с	отдельные туристские и дополнительные	
потребителями за	услуги	Квалификационный
предоставленные услуги	Знать ассортимент и характеристики	экзамен по
	предлагаемых туристских услуг	профессиональному
	Пользоваться контрольно-кассовым	модулю.
	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	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Освоенные общие компетенции

Результаты	Основные показатели оценки	Формы и	
(освоенные общие	результата	методы	
компетенции)		контроля и	
		оценки	
ОК 01. Выбирать	Выполнение работ в соответствии с		
способы решения задач	установленными нормативно-правовыми		
профессиональной	актами		
деятельности			
применительно к			
различным контекстам			
ОК 02. Использовать	Знать виды технических средств сбора		
современные средства	и обработки информации, связи	Интерпретация	
поиска, анализа	и коммуникаций		
и интерпретации	Владеть методикой хранения и поиска	результатов наблюдений за	
информации,	информации		
и информационные	Владеть техникой составления, учета	наолюдении за деятельностью	
технологии для	и хранения отчетных данных	обучающегося в	
выполнения задач		процессе	
профессиональной		освоения	
деятельности		освоения образовательной программы	
ОК 03. Планировать	Владеть основами организации		
и реализовывать	деятельности служб предприятий туризма	программы	
собственное	и гостеприимства и основы организации,		
профессиональное	планирования и контроля деятельности		
и личностное развитие,	подчиненных		
предпринимательскую	Владеть технологией делопроизводства		
деятельность в	(ведение документации, хранение		
профессиональной	и извлечение информации)		
сфере, использовать	Осуществлять расчет с клиентом за		
знания по финансовой	предоставленные услуги		

грамотности в
различных жизненных
ситуациях
ОК 04. Эффективно Взаимодействовать с коллегами при
взаимодействовать возникновении конфликтных ситуаций
и работать в коллективе
и команде
ОК 05. Осуществлять Знать теорию межличностного и делового
устную и письменную общения, переговоров, конфликтологии
коммуникацию на малой группы
государственном языке Владеть способами логически верно,
Российской Федерации с аргументировано и ясно строить устную
учетом особенностей и письменную речь на русском языке для
социального решения задач межличностного
и культурного контекста и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать Оказывает первую помощь; эффективно
сохранению действовать в чрезвычайных ситуациях
окружающей среды,
ресурсосбережению,
применять знания об
изменении климата,
принципы бережливого
производства,
эффективно действовать
в чрезвычайных
ситуациях
ОК 09. Пользоваться Выполнение работ в соответствии с
профессиональной установленными нормативно-правовыми
документацией на актами на русском и иностранных языках
государственном
и иностранном языках

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
 - 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата:
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.