

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины**

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

---

*(наименование дисциплины)*

**43.02.16. Туризм и гостеприимство**

---

*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника

***Специалист по туризму и гостеприимству***

---

Форма обучения

***Очная/очно-заочная/заочная***

---

**Год начала подготовки - 2023**

*(по учебному плану)*

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Токова С. И.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 29 мая 2024 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических дисциплин»

  
Токова С. И.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины.....	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы .....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины: .....	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины.....	9
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	9
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	10
3. Условия реализации программы учебной дисциплины .....	16
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: .....	16
3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....	16
3.2.1. Основные печатные и электронные издания.....	16
3.2.2. Дополнительные источники.....	17
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины .....	18
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	29
5.1. Вопросы для устного опроса.....	29
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой).....	29
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины.....	31
6.1. Общесистемные требования .....	31
6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	31
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	32

## 1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.

### 1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

#### Перечень общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

		<p><b>Знания:</b>  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях  методы работы в профессиональной и смежных сферах  структуру плана для решения задач  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p><b>ОК 02</b></p>	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации  определять необходимые источники информации  планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию  выделять наиболее значимое в перечне информации  оценивать практическую значимость результатов поиска  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач  использовать современное программное обеспечение  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b>  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности  приемы структурирования информации  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации  порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

<b>ОК 03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p><b>Умения:</b>          определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности          применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b>          содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
<b>ОК 04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b>          организовывать работу коллектива и команды          взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b>          психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
<b>ОК 05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b>          грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b>          особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
<b>ОК 07</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать	<p><b>Умения:</b>          соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p>

	в чрезвычайных ситуациях	<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

### Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Навыки:</b> Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <b>Умения:</b> Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения

		<p><b>Знания:</b> 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</p>
	<p>ПК 1.2.          Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Навыки:</b>          Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p><b>Умения:</b>          Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p><b>Знания:</b>          Основы трудового законодательства Российской Федерации          Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников          Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг          Программное обеспечение деятельности туристских организаций          Основы делопроизводства</p>
	<p>ПК 1.3.          Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Навыки:</b>          Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p><b>Умения:</b>          Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства          Основы трудового законодательства Российской Федерации          Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников          Теория межличностного и делового</p>

		<p>общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
	<p>ПК 1.4.</p> <p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>

## 2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

**2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 378 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>378</b>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>			
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	196	80	58
в том числе:			

лекции	86	36	26
семинары, практические занятия	110	44	32
<b>Внеаудиторная работа:</b>			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	146	274	308
<b>Контроль</b>	36	24	12
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	зачет с оценкой, экзамен		

**2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

### ***ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ***

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>ОК 01.</b> <b>ОК 02.</b> <b>ОК 03.</b> <b>ОК 04.</b> <b>ОК 05.</b> <b>ОК 07.</b> <b>ОК 09.</b> <b>ПК 1.1.</b> <b>ПК 1.2.</b> <b>ПК 1.3.</b> <b>ПК 1.4.</b>
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>92</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.		
<b>Содержание учебного материала</b>		<b>64</b>	

<p><b>Тема</b>                    <b>1.2.</b>  <b>Внешняя</b>  <b>и внутренняя</b>  <b>среда</b>  <b>организации</b>  <b>(предприятия)</b></p>	<p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции  Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций  Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале  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  Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда  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  Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>30</p>	
--	--	-----------	--

	<p><b>В том числе практических занятий:</b>  Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства  Составление графиков выхода на работу.  Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду  Разработка программы формирования лояльности персонала.  Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб</p>	34	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>10</b>	
	<p>Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.  Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства  Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.  Мотивационный процесс  Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p>	10	
<b>Промежуточная аттестация – экзамен</b>		<b>12</b>	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>ОК 01.  ОК 02.  ОК 03.  ОК 04.  ОК 05.  ОК 07.  ОК 09.  ПК 1.1.  ПК 1.2.  ПК 1.3.  ПК 1.4.</b>
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b> Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	10	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2	

	<b>В том числе практических занятий</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12	
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>8</b>	
Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности		8	
<b>Промежуточная аттестация – зачет с оценкой</b>		-	
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>34</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	5	
	<b>В том числе практических занятий</b> Отработка полученных теоретических знаний на практике.	6	
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями и на английском языке</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>17</b>	<b>ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.</b>
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	5	
	<b>В том числе практических занятий</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	12	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>6</b>	
Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.		6	

Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.			
<b>Промежуточная аттестация – зачет с оценкой</b>		-	
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>96</b>	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>35</b>	<b>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	17	
	<b>В том числе практических занятий</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	18	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>35</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.	17	
	<b>В том числе практических занятий</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	18	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>14</b>	
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		14	
<b>Промежуточная аттестация – экзамен</b>		<b>12</b>	
<b>Учебная практика Виды работ по ПМ.01</b>		<b>36</b>	<b>ОК 01. ОК 02.</b>

<p>Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	36	<p>ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.</p>
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ по ПМ.01</b></p>	72	
<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги</p>	72	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.</p>
<p><b>Экзамен по модулю</b></p>	12	
<p><b>Всего:</b></p>	378	

### 3. Условия реализации программы учебной дисциплины

#### 3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Аудитория № 501:

столы - 14 шт.,  
стулья – 28 шт.,  
стол и стул преподавателя – 1 шт.,  
трибуна – 1 шт.,  
доска меловая – 1 шт.,

телевизор – 1 шт.,  
компьютер – 1 шт.,

Аудитория № 506:

столы компьютерные – 20 шт.,  
стулья – 20 шт.,  
стол и стул преподавателя – 1 шт.,  
трибуна – 1 шт.,  
меловая доска – 1 шт.,  
компьютер – 20 шт.

Аудитория № 509:

столы компьютерные – 20 шт.,  
стулья – 20 шт.,  
стол и стул преподавателя – 1 шт.,  
трибуна – 1 шт.,  
меловая доска – 1 шт.,  
компьютер – 20 шт.,

учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020),

бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с

31.01.2023 по 03.03.2025 г.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144> (дата обращения: 27.12.2024).

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536081>

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538136>

4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>

6. Николюкин, С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Николюкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14511-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544406>

7. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18811-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551722>.

8. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541854>

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537058>

11. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535527>

### 3.2.2. Дополнительные источники

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

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538105>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

6. Маркетинг услуг : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19490-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556538>

7. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541579>

8. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144>

9. Афанасьев, И. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16134-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541595>

10. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 469 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16460-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538683>

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541363>

9. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

12. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544944>

13. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код	и	Результаты	Критерии оценки	Методы оценки
-----	---	------------	-----------------	---------------

наименование формируемых компетенций	обучения		
<p> <b>OK 01.</b>  <b>OK 02.</b>  <b>OK 03.</b>  <b>OK 04.</b>  <b>OK 05.</b>  <b>OK 07.</b>  <b>OK 09.</b>  <b>ПК 1.1.</b>  <b>ПК 1.2.</b>  <b>ПК 1.3.</b>  <b>ПК 1.4.</b> </p>	<p> <b>Знания:</b>  - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях  методы работы в профессиональной и смежных сферах  структуру плана для решения задач  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности  приемы структурирования информации  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации  порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной </p>	<p> <b>Оценка «5»</b> - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.  <b>Оценка «4»</b> - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочетов последовательности и языковом оформлении излагаемого.  <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет </p>	<p> <b>Оценка результатов устного опроса</b> </p>

	<p>деятельности в том числе с использованием цифровых средств; содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной</p>	<p>достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.  <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>	
	<p>особенности личности основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста;</p>	<p>«5» - 85-100% верных ответов  «4» - 69-84% верных ответов  «3» - 51-68% верных ответов  «2» - 50% и менее</p>	<p><b>Оценка результатов тестирования</b></p>
	<p>правила оформления документов и построения устных сообщений; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной</p>	<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания,</p>	<p><b>Оценка результатов экзамена</b></p>

	<p>деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности; 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,</p>	<p>глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. <b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное знание учебно- программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический</p>	
--	--	--	--

	<p>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;  Основы трудового законодательства Российской Федерации  Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников  Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Основы делопроизводства;  Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства  Основы трудового законодательства Российской Федерации  Основы организации, планирования и</p>	<p>характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.  <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.  <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему</p>	
--	--	--	--

	<p>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</p>	<p>самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
	<p>Этику делового общения Основы делопроизводства; 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</p>	<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания. <b>Оценка «4»</b> - «хорошо»</p>	<p><b>Оценка результатов выполнения практической работы</b></p>

	<p>дополнительные услуги  Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства.  <b>Умения:</b>  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части  определять этапы решения задачи  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы  составлять план действия  определять необходимые ресурсы  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах  реализовывать составленный план  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);  определять задачи для поиска информации  определять</p>	<p>выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.  <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно»  выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.  <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно»  выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях</p>	
--	---	---	--

	<p>необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость</p>	<p>основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
	<p>результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p>	<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. <b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно»</p>	<p><b>Оценка результатов решения ситуационных задач</b></p>

	<p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования; организовывать работу коллектива и команды</p>	<p>выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов. <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p>	
	<p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу</p>	<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. <b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не</p>	<p><b>Оценка результатов и письменного опроса</b></p>

	<p>с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	<p>более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает искажение фактов.  <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.</p>	
--	--	--	--

	<p>Владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p>		
--	--	--	--

## **5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

### **5.1. Вопросы для устного опроса**

1. Технология и порядок регистрации гостей отеля. Формы оплаты за услуги гостиниц.
2. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
3. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
4. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
6. Виды «комплиментов» постоянным гостям, персональным и дополнительных услуг и порядок их оказания
7. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций
8. Реализация принципов мотивации эффективного труда работников через технику учета и анализа жалоб клиентов
9. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу
10. Классификация номерного фонда гостиниц в России. Операционный процесс размещения гостей
11. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства.
12. Виды гостиниц и их характеристика. Классификация гостиниц.
13. Вклад российских ученых в развитие науки об управлении.
14. Системный подход к менеджменту: авторы, годы становления, основные идеи, вклад в современный менеджмент.
15. Национальные особенности менеджмента: особенности японского и американского менеджмента, специфика российского менеджмента.
16. Понятие управленческого решения: основные определения.
17. Классификация управленческих решений по способам разработки.
18. Сущность и виды планирования деятельности организации.
19. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях

### **5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой, экзамен)**

1. Технология и порядок регистрации гостей отеля. Формы оплаты за услуги гостиниц.
2. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
3. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
4. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
5. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.
6. Основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице

7. Исключение фактора ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону

8. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.

9. Виды «комплиментов» постоянным гостям, персональным и дополнительных услуг и порядок их оказания

10. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.

11. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций

12. Реализация принципов мотивации эффективного труда работников через технику учета и анализа жалоб клиентов

13. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу

14. Источники возникновения конфликта.

15. Классификация номерного фонда гостиниц в России.

16. Операционный процесс размещения гостей

17. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых на уборке номерного фонда гостиницы

18. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.

19. Служба приёма и размещения: структура и функции.

20. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд

21. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя

22. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу

23. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице.

Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.

24. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства.

25. Основные циклы бизнеса в гостеприимстве.

26. Функциональное назначение гостиниц.

27. Виды гостиниц и их характеристика.

28. Классификация гостиниц.

29. Классификация предприятий питания.

30. Типы предприятий питания и их характеристика.

31. Понятие культуры обслуживания.

32. Обслуживание в номерах (основные правила).

33. Вклад российских ученых в развитие науки об управлении.

34. Системный подход к менеджменту: авторы, годы становления, основные идеи, вклад в современный менеджмент.

35. Национальные особенности менеджмента: особенности японского и американского менеджмента, специфика российского менеджмента.

36. Понятие управленческого решения: основные определения.

37. Классификация управленческих решений по способам разработки.

38. Требования, предъявляемые к целям организации.

39. Сущность и виды планирования деятельности организации.

40. Составление счета за обслуживание

41. Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

42. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

43. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы

44. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
45. Правила обращения с магнитными ключами
46. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы

## **6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины**

### **6.1. Общесистемные требования**

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

### **Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)**

<b>Учебный год</b>	<b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>	<b>Срок действия документа</b>
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 23.04.2024г. до 23.04.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Бессрочный
2024-2024 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 25 от 28.05.2024 г.	от 28.05.2024г. до 28.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

### **6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов Высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

## **7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.