

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства**  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Обязательный профессиональный  
блок

Общепрофессиональный цикл

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся осваивает основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Владеть навыками	Н 1.1.01	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
------------------	----------	--

	Н 1.1.02	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Н 1.2.01	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Н 1.3.01	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Н 1.4.01	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
Уметь	У 1.1.01	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	У 1.1.02	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	У 1.1.03	владеть культурой межличностного общения
	У 1.2.01	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	У 1.3.01	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	У 1.4.01	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
Знать	З 1.1.01	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
	З 1.1.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	З 1.1.03	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	З 1.1.04	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	З 1.1.05	Оказывать первую помощь
	З 1.1.06	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
	З 1.1.07	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	З 1.1.08	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	З 1.1.09	Основы делопроизводства
	З 1.1.10	Этику делового общения
	З 1.2.01	основы трудового законодательства российской федерации
	З 1.2.02	основы организации, планирования и контроля деятельности
	З 1.2.03	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	З 1.2.04	программное обеспечение деятельности туристских организаций
	З 1.2.05	основы делопроизводства
	З 1.3.01	законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства
	З 1.3.02	основы трудового законодательства российской федерации

3 1.3.03	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
3 1.3.04	теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
3 1.3.05	оказывать первую помощь
3 1.3.06	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
3 1.3.07	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
3 1.3.08	программное обеспечение деятельности туристских организаций
3 1.3.09	этику делового общения
3 1.3.10	основы делопроизводства
3 1.4.01	законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства
3 1.4.02	основы трудового законодательства российской федерации
3 1.4.03	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
3 1.4.04	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
3 1.4.05	оказывать первую помощь цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
3 1.4.06	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
3 1.4.07	программное обеспечение деятельности туристских организаций
3 1.4.08	этику делового общения
3 1.4.09	основы делопроизводства

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 312 часа;

в том числе в форме практической подготовки – 238 часа;

Из них на освоение МДК – 198 часов;

в том числе самостоятельная работа – 8 часов;

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 72 часа;

Промежуточная аттестация - 18 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная		
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>62</b>	42	56	44		2	6		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	<b>36</b>	20	36	24		2			
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	<b>36</b>	20	36	24		2			
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>64</b>	48	58	44		2	6		
	Учебная практика	<b>36</b>	36						36	
	Производственная практика	<b>72</b>	72							72
	Промежуточная аттестация	<b>6</b>						6		
	<b>Всего:</b>	<b>312</b>	<b>130</b>	<b>186</b>	<b>136</b>		<b>8</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>56/44</b>		
<b>МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>54/44</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>28/22</b>	ПК 1.1, ПК 1.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07	Н 1.1.01, Н 1.2.01 У 1.1.01, У 1.2.01 З 1.1.02, З 1.1.03, З 1.1.05, З 1.2.02 З 1.2.03, З 1.2.04 Уо 01.01, Уо 01.02 Уо 01.03, Зо 01.01 Зо 01.03, Зо 01.04 Зо 01.05, Зо 01.06 Уо 02.01, Уо 02.02 Уо 02.07, Зо 02.01 Зо 02.02, Уо 03.01 Уо 03.07, Уо 03.09 Зо 03.01, Зо 03.04 Зо 03.05, Зо 03.07 Уо 04.01, Зо 04.01 Уо 05.01, Зо 05.02 Уо 07.01, Уо 07.02 Уо 07.03, Зо 07.01 Зо 07.02, Зо 07.04
	1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. 2. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства 3. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	6		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>22</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	2		
	<b>Практическое занятие №2</b> Анализ структуры туристского и гостиничного предприятия	2		
	<b>Практическое занятие №3</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Координация их работы.	2		
	<b>Практическое занятие №4</b> Составление графиков выхода на работу.	2		

	<b>Практическое занятие №5</b> Установление основных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	2		
	<b>Практическое занятие №6</b> Профессиональный портрет сотрудника различных служб предприятий туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №7</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	2		
	<b>Практическое занятие №8</b> Оценка и анализ качества работы подразделений	2		
	<b>Практическое занятие №9</b> Разработка мер по повышению эффективности работы подразделений (служб) предприятия	2		
	<b>Практическое занятие №10</b> Деловая игра «Должностные обязанности персонала гостиниц и туристских фирм»	2		
	<b>Практическое занятие №11</b> Анализ квалификационных требований к персоналу сферы туризма и гостеприимства	2		
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>26/22</b>	ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	Н 1.3.01, У 1.3.01 З 1.3.01, З 1.3.02 З 1.3.03, З 1.3.04 З 1.3.05, З 1.3.06 З 1.3.07, З 1.3.08 З 1.3.09, З 1.3.10 Уо 01.04, Уо 01.05 Уо 01.06, Зо 01.01 Зо 01.02, Зо 01.03 Зо 01.04, Уо 02.03, Уо 02.05 Уо 02.06, Зо 02.03 Зо 02.04 Уо 03.02, Уо 03.03 Уо 03.04, Зо 03.01
	1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда 2.Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	4		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>22</b>		

	<b>Практическое занятие №12</b> Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале служб	2		Зо 03.04, Уо 04.02, Зо 04.02 Уо 05.01, Зо 05.02
	<b>Практическое занятие №13</b> Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2		
	<b>Практическое занятие №14</b> Разработка критериев оценки персонала гостиниц	2		
	<b>Практическое занятие №15</b> Разработка программы тренинга для сотрудников	2		
	<b>Практическое занятие №16</b> Деловая игра «Анкетирование персонала предприятия»	2		
	<b>Практическое занятие №17</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2		
	<b>Практическое занятие №18</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2		
	<b>Практическое занятие №19</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	2		
	<b>Практическое занятие №20</b> Разработка методов мотивации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	2		
	<b>Практическое занятие №21</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг (продукта) предприятий туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №22</b> Решение ситуационных задач «методы принятия управленческих решений»	2		
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2		
	<b>Раздел 2. Изучение основ делопроизводства</b>	<b>36/24</b>		
	<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	<b>34/24</b>		
	<b>Содержание</b>	<b>20/16</b>	ПК 1.2	Н 1.2.01



<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	1.Документ и его функции. Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов. Требования к составлению и оформлению деловых документов 2.Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Регистрация и индексация документов. Порядок обработки документов. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.	4	ОК 02, ОК 03, ОК 05 ОК 07	У 1.2.01 З 1.2.05 Уо 02.07, Уо 02.08 Зо 02.01 Уо 03.01, Зо 03.01 Уо 05.01, Зо 05.02 Уо 07.02, Зо 07.04
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>16</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Работа по составлению текста типового документа.	2		
	<b>Практическое занятие №2</b> Оформление документа в соответствии с общими требованиями	2		
	<b>Практическое занятие №3</b> Заполнение реквизитов в типовом документе.	2		
	<b>Практическое занятие №4</b> Формирование организационной документации.	2		
	<b>Практическое занятие №5</b> Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения.	2		
	<b>Практическое занятие №6</b> Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников.	2		
	<b>Практическое занятие №7</b> Заполнение документов строгой отчетности.	2		
<b>Практическое занятие №8</b> Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения	2			
<b>Содержание</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.2	Н 1.2.01	

<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	Порядок обработки документов. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.	2	ОК 02, ОК 05	У 1.2.01 З 1.2.01, З 1.2.05 Уо 02.07, Уо 02.08 Зо 02.01 Уо 05.01, Зо 05.02
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие №9</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	2		
	<b>Практическое занятие №10</b> Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2		
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ПК 1.2 ОК 02, ОК 05, ОК 07	Н 1.2.01 У 1.2.01 З 1.2.01, З 1.2.05 Уо 02.07, Уо 02.08 Зо 02.01 Уо 05.01, Зо 05.02 Уо 07.02, Зо 07.04
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	4		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие №11</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №12</b> Составление приказов, личных дел, списка работников.	2		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b> Электронные заявки. Электронный документооборот. Специализированные программы		2		
<b>Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>36/24</b>		
<b>МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>34/24</b>		
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>12/8</b>	ПК 1.1, ПК 1.2 ОК 04, ОК 05	Н 1.1.02, Н 1.2.01 У 1.1.02, У 1.1.03 У 1.2.01 З 1.1.01, З 1.1.04
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	4		

	2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			3 1.1.09, 3 1.1.10 3 1.2.01, 3 1.2.05 Уо 04.01, Уо 04.02 Зо 04.01, Зо 04.02 Уо 05.01, Зо 05.02
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2		
	<b>Практическое занятие №2</b> Правила этикета при проведении переговоров с поставщиками услуг	2		
	<b>Практическое занятие №3</b> Анализ норм делового этикета в гостеприимстве	2		
	<b>Практическое занятие №4</b> Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания	2		
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>20/16</b>	ПК 1.1, ПК 1.4 ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09	Н 1.1.02, Н 1.4.01 У 1.1.02, У 1.1.03 У 1.4.01 3 1.1.10, 3 1.4.02 3 1.4.03, 3 1.4.04 3 1.4.08 Уо 01.01, Уо 01.04 Уо 01.07 Зо 01.02, Зо 01.03 Зо 01.04 Уо 04.01, Уо 04.02 Зо 04.01, Зо 04.02 Уо 05.01, Зо 05.02 Уо 07.02 Зо 07.04 Уо 09.01, Уо 09.02 Уо 09.03, Уо 09.04 Уо 09.05 Зо 09.01, Зо 09.02 Зо 09.03, Зо 09.04
	1.Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал 2.Развитие навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>16</b>		
	<b>Практическое занятие № 5</b> Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2		
	<b>Практическое занятие № 6</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2		
	<b>Практическое занятие №7</b> Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей.	2		
	<b>Практическое занятие №8</b> Анализ специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами	2		
	<b>Практическое занятие №9</b> Разработка техники эффективного делового общения, протокол и этикет для предприятий туризма и гостеприимства	2		

	<b>Практическое занятие №10</b> Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта	2		Зо 09.05
	<b>Практическое занятие № 11</b> Языковые клише: «Предоставление информации клиенту по телефону»	2		
	<b>Практическое занятие № 12</b> Составление коммерческого предложения клиенту	2		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b> Кросскультурные коммуникации. Выходы из конфликтных ситуаций.		2		
<b>Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>58/44</b>		
<b>МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>56/44</b>		
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>24/18</b>	ПК 1.1, ПК 14 ОК 01, ОК 02	Н 1.1.01, Н 1.4.01 У 1.1.01, У 1.4.01 З 1.1.06, З 1.1.07 З 1.1.08, З 1.4.05 З 1.4.06, З 1.4.07 З 1.4.09 Уо 01.01, Уо 01.02 Уо 01.03, Уо 01.06 Уо 01.08, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.04, Зо 02.02, Зо 02.03 Зо 02.04, Зо 01.01 Зо 01.02, Зо 01.03
	1.Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	6		
	2.Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.			
	3.Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>18</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Расчет основных финансовых показателей работы организации	2		
	<b>Практическое занятие №2</b> Анализ факторов, влияющих на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства	2		

	<b>Практическое занятие №3</b> Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены услуг предприятий туризма и гостеприимства (ТиГ)	2		
	<b>Практическое занятие №4</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №5</b> Неценовые маркетинговые решения применяемые в сфере туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №6</b> Подходы к определению тарифа предприятий туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №7</b> Разработка формирования фирменного стиля предприятия	2		
	<b>Практическое занятие №8</b> Разработка ребрендинга предприятия сферы туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №9</b> Создание базы данных потребителей, конкурентов и поставщиков	2		
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>32/26</b>	ПК 1.1, ПК 1.4 ОК 01, ОК 02	Н 1.1.02, Н 1.4.01 У 1.1.01, У 1.4.01 З 1.1.06, З 1.1.07 З 1.1.08, З 1.4.01 З 1.4.05, З 1.4.06, З 1.4.07 Уо 01.01, Уо 01.02 Уо 01.03, Уо 01.06 Уо 01.08, Уо 02.01, Уо 02.02, Уо 02.04, Зо 02.02, Зо 02.03 Зо 02.04, Зо 01.01 Зо 01.02, Зо 01.03
	1.Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	6		
	2.Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.			
	3.Деловое общение. Этика и этикет Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>26</b>		
	<b>Практическое занятие №10</b> Функции кассира предприятий туризма и гостеприимства	2		
	<b>Практическое занятие №11</b> Анализ основных ошибок операторов по бронированию. Разработка скрипта телефонного разговора с клиентом	2		

	<b>Практическое занятие №12</b> Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования услуг (продуктов)	2		
	<b>Практическое занятие №13</b> Оформление счетов. Отчетная документация кассовых операций.	2		
	<b>Практическое занятие №14</b> Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями»	2		
	<b>Практическое занятие №15</b> Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления, внесение корректировки в счет гостя	2		
	<b>Практическое занятие №16</b> Оплата услуг. Расчеты с гостями в гостиничном предприятии	2		
	<b>Практическое занятие №17</b> Оплата услуг. Расчеты с клиентами в туристском предприятии	2		
	<b>Практическое занятие №18</b> Возврат денежных средств клиентами. Аннулирование.	2		
	<b>Практическое занятие №19</b> Разработка алгоритма работы с жалобами клиентов. Сглаживание конфликтов.	2		
	<b>Практическое занятие №20</b> Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями»	2		
	<b>Практическое занятие №21</b> Отработка владения навыками организации устных и письменных коммуникаций с клиентами и партнерами	2		
	<b>Практическое занятие №22</b> Составление предложений по продаже продуктов предприятий сферы туризма и гостеприимства	2		
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4</b> Подготовить реферат на тему : «Рынок автоматизированных систем управления сферы туризма и гостеприимства»	2		
	<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b>	<b>36</b>		Н 1.1.01 Н 1.1.02

<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>			<p>Н 1.2.01 Н 1.3.01 Н 1.4.01 У 1.1.01 У 1.1.02 У 1.1.03 У 1.2.01 У 1.3.01 У 1.4.01</p>
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 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;</p>	<p><b>36</b></p>		<p>Н 1.1.01 Н 1.1.02 Н 1.2.01 Н 1.3.01 Н 1.4.01 У 1.1.01 У 1.1.02 У 1.1.03 У 1.2.01 У 1.3.01 У 1.4.01</p>

<p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>			
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>18</b>		
<b>Всего</b>	<b>312/238</b>		



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:** кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом», «Основ маркетинга, правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», «Экономики и бухгалтерского учета» «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 образовательной программы по данной специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **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. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

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

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

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

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

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.

Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

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

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

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

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

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

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

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

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

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

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

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

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

32. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

1. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

### **3.2.2. Основные электронные издания**

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

### **3.2.2. Дополнительные источники**

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

2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

3. Правила предоставления гостиничных услуг

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

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

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>ПК 1.1.</b> Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических занятий № 1-12; - заданий по учебной практике; - заданий по самостоятельной работе</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</p>
<p><b>ПК 1.2.</b> Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических занятий № 10-22; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</p>
<p><b>ПК 1.3.</b> Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических занятий № 9-14; - заданий по учебной практике; - заданий по самостоятельной работе</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</li> </ul>
<b>ПК 1.4.</b> Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических занятий № 10-22;</li> <li>- заданий по учебной практике;</li> <li>- заданий по самостоятельной работе</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</li> </ul>
<b>ОК.01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<p>Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.02</b> Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<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>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.04</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	<p>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.05</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке	<p>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
<b>ОК.06</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.07</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.08</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.09</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения

