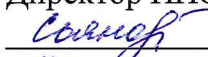


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф.
Горбачева»**
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИПО

 Сьянова Т.Ю.
«14» 03 2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы
предприятий туризма и гостеприимства**

Специальность «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по туризму и
гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2025 г.

Рабочую программу составил

Старший преподаватель кафедры ПМ


подпись

Е.Е. Кульпина

Рабочая программа обсуждена на
заседании ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 14.03.25

Председатель ЦМК Гостиничного дела


подпись

Л.Л. Закамская

Согласовано
зам. директора по УР
ИПО


подпись

Н.С. Полуэктова

Согласовано
зам. директора по МР
ИПО


подпись

К.И. Бекшенева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1 Место ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства» в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина **МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»** является частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина **МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»** является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина **МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»** является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина **МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»** является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа **учебной практики** (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.

Программа **производственной практики** (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Знать: : 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

Уметь: 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; составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

профессиональных компетенций:

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Знать: Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг

Основы делопроизводства (ведения документации, хранение и извлечение информации)

Уметь: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

Иметь практический опыт: владения технологией делопроизводства (ведения документации, хранение и извлечение информации)

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб

предприятий туризма и гостеприимства

Знать: Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

Оказывать первую помощь

Уметь: выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках

Иметь практический опыт: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Знать: Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

Уметь: пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для оформления счета для оплаты

Иметь практический опыт: использования контрольно-кассового оборудования и программно-аппаратного комплекса для оформления счета для оплаты

В результате освоения ПМ 01 обучающийся должен

Знать:

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

номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

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 деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.

Уметь:

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;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

определять необходимые источники информации

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

организовывать работу коллектива и команды;

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 профессии (специальности)

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными

нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;

взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках;

пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для оформления счета для оплаты.

Иметь практический опыт:

планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

владения технологией делопроизводства (ведения документации, хранение и извлечение информации);

производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

использования контрольно-кассового оборудования и программно-аппаратного комплекса для оформления счета для оплаты.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

2.1 Объем ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем образовательной программы ПМ	576		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	130		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	190		
Консультации	12		
Самостоятельная работа	82		
Промежуточная аттестация МДК.01.01	6		
Промежуточная аттестация МДК.01.02			
Промежуточная аттестация МДК.01.03			
Промежуточная аттестация МДК.01.04	6		
Учебная практика	36		
Промежуточная аттестация по УП.01			
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация по ПП.01			
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	6		

2.2 Тематический план и содержание ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		210
Тема 1. Координация работы служб с учетом организационных структур управления предприятий индустрии туризма и гостеприимства	Координация работы служб с учетом организационных структур управления предприятий индустрии туризма и гостеприимства	36
	1. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	4
	2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	4
	3. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий индустрии туризма и гостеприимства	4
	4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	4
	В том числе, практических занятий	12
	Практическое занятие 1. Составление типовой организационной структуры предприятий индустрии туризма и гостеприимства	6
	Практическое занятие 2. Составление схемы взаимодействия различных служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства и координации их работы.	6
	Самостоятельная работа обучающихся Разработка заданной организационной структуры предприятий индустрии туризма и гостеприимства(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами). Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	8
Тема 2. Классификация и типология	Классификация и типология предприятий туризма и гостеприимства в России и за рубежом	34
	1. Классификация средств размещения в России и за	6

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
предприятий туризма и гостеприимства в России и за рубежом	рубежом	
	2. Краткая характеристика основных групп гостиниц	4
	3. Международные гостиничные цепи	4
	4. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение	4
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 3. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной индустрии туризма и гостеприимства	4
	Практическое занятие 4. Анализ основных групп гостиниц	4
Тема 3. Координация работы, технология и организация гостиничной деятельности и их стандартизация	Самостоятельная работа обучающихся На основе данных справочной литературы и сети Интернет: характеристика основных отелей и гостиничных комплексов Кемеровской области – Кузбасса, в том числе осуществляющих свою деятельность по франшизе.	8
	Координация работы, технология и организация гостиничной деятельности и их стандартизация	40
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика	2
	2. Гостиничный продукт: понятие	4
	3. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи	6
	4. Качество услуги: принципы оценки	6
	В том числе, практических занятий	14
	Практическое занятие 5. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения	4
	Практическое занятие 6. Стандартизация услуг	4
	Практическое занятие 7. Оценка качества услуг	6
	Самостоятельная работа обучающихся На основе данных справочной литературы и сети Интернет: оценить качество оказываемых услуг в основных отелях и гостиничных комплексов Кемеровской области – Кузбасса (работа с жалобами)	8
Тема 4. Координация работы, технология и организация туристской деятельности	Координация работы, технология и организация туристской деятельности	24
	1. Сущность и содержание туристской деятельности. Взаимодействие турагентства с туроператором. Независимые и зависимые турагентства.	2
	2. Виды, содержание и порядок оформления договорных отношений турагента и туроператора. Сотрудничество менеджера по продажам турагентства и куратора туроператора. Основные направления обеспечения качества на туристском предприятии. Факторы, влияющие на качество обслуживания	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	В том числе, практических занятий	12
	Практическое занятие 8. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Федеральный закон "О защите прав потребителей". Федеральный закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию". Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	4
	Практическое занятие 9. Универсальные правила при организации офиса турфирмы-агента. Расположение рабочих мест. Экология офиса. Зал ожидания турфирмы-агента. Оформление офиса. Мебель офиса.	4
	Практическое занятие 10. Менеджмент обслуживания туристов. Информация. Обеспечение связи. Обеспечение страховочных гарантий. Соблюдение технологии потребления турпродуктов и услуг	4
	Самостоятельная работа обучающихся Схемы агентских сетей. Центральные и периферийные агентства. Схемы продвижения туристского продукта. Схема "рецептивный ТО - турист". Схема "рецептивный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - ТО оптовик - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист". Содержание бланка строгой отчетности "Туристская путевка". Рекомендации по применению бланка строгой отчетности "Туристская путевка". Порядок заполнения. Предложения по обеспечению защиты от подделок. Учет и хранение. Спорные вопросы применения. Решение ситуационных задач.	8
Тема 5.	Координация работы, технология и организация экскурсионной деятельности	12
Координация работы, технология и организация экскурсионной деятельности	1. Основы экскурсионной деятельности. Этапы развития экскурсионного дела в России и за рубежом Классификация экскурсий. Технология разработки экскурсий	4
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 11. Коллективное посещение тематической экскурсии с последующим анализом содержания, композиции, технологии, техники ведения, профессионального мастерства организации и проведения экскурсии. Отработка техники ведения экскурсии.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Проект: «Разработка экскурсионного маршрута»	4
Тема 6 .	Координация работы и особенности организации работы службы питания	52

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
и особенности организации работы службы питания	1. Услуги питания и требования к ним.	2
	2. Характеристика и типы ресторанов, баров и закусочных гостиничного предприятия	2
	3. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Назначение и принципы составления меню. Виды меню	2
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах	2
	5. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков	2
	В том числе, практических занятий	24
	Практическое занятие 15. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	4
	Практическое занятие 16. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	4
	Практическое занятие 17. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4
	Практическое занятие 18. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис	4
	Практическое занятие 19. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	4
	Практическое занятие 20. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	4
	Самостоятельная работа обучающихся Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы питания	16
Консультации		6
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		60
Тема № 1 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	8
	1. Делопроизводство: нормативные основы. Основные понятия делопроизводства. Документ и его функции. Классификация документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	2. Общие нормы оформления документов. Состав реквизитов документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов.	4
Тема № 2	Основные виды управленческих документов	20
Основные виды управленческих документов	1. Основные виды организационных документов. Виды организационных документов. Требования по оформлению устава. Требования по оформлению положений. Требования по оформлению штатного расписания, инструкций.	2
	2. Основные виды распорядительных документов. Виды распорядительных документов. Требования по оформлению Постановлений, решений. Требования по оформлению указаний, распоряжений. Требования по оформлению приказов. Виды информационно-справочных документов.	4
	В том числе практических занятий	10
	Практическое занятие 1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор)	2
	Практическое занятие 2. Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура, должностные инструкции, ПВТР)	2
	Практическое занятие 3. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение)	2
	Практическое занятие 4. Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание)	4
	Самостоятельная работа обучающихся Оформление заявления, автобиографии, характеристики, резюме.	4
Тема № 3	Организация работы с документами	32
Организация работы с документами	1. Организация работы с документами. Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.	4
	2. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических занятий	22
	Практическое занятие 5. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства (письма-просьбы, письма-ответы, письма-напоминания, письма-благодарности, письма-подтверждения, письма-приглашения, письма-запросы, письма-предложения).	10
	Практическое занятие 6. Составление приказов по кадрам (приема, перемещения, увольнения, поощрения, предоставления отпуска, направления в командировку)	6

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Практическое занятие 7. Составление личных дел, списка работников, табеля учета рабочего времени, документов по инвентаризации имущества и обязательств.	6
	Самостоятельная работа обучающихся Особенности документационного обеспечения в сфере оказания туристических услуг и гостеприимства.	4
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		70
Тема № 1 Общие сведения об этической культуре	Общие сведения об этической культуре	14
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 1. Обсуждение контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.	4
	Практическое занятие 2. Доклады по темам.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Составление плана доклада, подготовка к докладу.	2
Тема № 2 Этика делового красноречия	Этика делового красноречия	26
	1. Деловая риторика и её значимость для эффективности деловых отношений.	2
	2. Исторические корни делового красноречия.	2
	3. Этапы подготовки к выступлению.	2
	4. Искусство самопрезентации. Этика деловой дискуссии. Деловая беседа, переговоры.	2
	В том числе, практических занятий	16
	Практическое занятие 3. Обсуждение контрольных вопросов по теме.	4
	Практическое занятие 4. Выполнение заданий.	6
	Практическое занятие 5. Решение тестов.	2
	Практическое занятие 6. Игра «Деловая беседа».	4
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка резюме.	2
Тема № 3 Механизмы внедрения этических принципов в практику деловых отношений	Механизмы внедрения этических принципов в практику деловых отношений	14
	1. Нормы делового этикета.	2
	2. Подарки и их роль в деловом этикете. Проблема профессионализма.	2
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 7. Обсуждение контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.	6
	Практическое занятие 8. Решение теста.	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить информацию о национальных	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	особенностях в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема № 4	Этика дистанционного общения	16
Этика	1. Этические нормы телефонного разговора.	2
дистанционного общения	2. Культура делового письма.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	8
	Практическое занятие 9. Обсуждение контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.	6
	Практическое занятие 10. Решение тестов.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Подготовка к зачету.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»		86
Тема 1.	Ценообразование и ценовая политика	30
Ценообразование и ценовая политика	1.1. Ценообразование: расчет цены услуг.	2
	1.2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	1.3. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	1.4. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2
	1.5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	В том числе практические занятия	16
	Практическое занятие № 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4
	Практическое занятие № 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
	Практическое занятие № 3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие № 4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Поиск на сайтах гостиниц материалов о применяемых скидках и бонусах.	4
Тема 2.	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	44
Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	2.1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	2.2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	4
	2.3. Порядок действий осуществления расчетов за предоставленные услуги. Цели и задачи обслуживания.	4
	2.4. Основные правила и нормы при осуществления расчетов за предоставленные услуги	2
	В том числе практические занятия	28

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Практическое занятие № 5. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	14
	Практическое занятие № 6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	14
	за предоставленные услуги Самостоятельная работа обучающихся Составить алгоритм и правила работы при жалобах во время осуществления расчетов	4
	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	44
Промежуточная аттестация в форме экзамена.		6
Консультации		6
Учебная практика по ПМ 01 Виды работ: 1.Отработка приемов организации рабочего места 2. Изучение интерфейса специализированного программного обеспечения службы предприятий туризма и гостеприимства 3. Изучение алгоритма работы и использования специализированного программного обеспечения предприятий туризма и гостеприимства 4.Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 5. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 6. Отработка навыков общения с потребителем на иностранном языке 7. Отработка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 8 Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 9 Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями 10.Изучение стандартов туристского обслуживания 11. Изучение стандартов гостиничного обслуживания 12.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 13. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей) 14. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) 15. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) 16.Оформление и подготовка счетов гостей 17. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями		36
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Производственная практика по ПМ 01 1.Отработка приемов организации рабочего места 2.Изучение интерфейса специализированного программного обеспечения		108

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	службы предприятий туризма и гостеприимства 3.Изучение алгоритма работы и модулей специализированного программного обеспечения предприятий туризма и гостеприимства 4.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг 5 Отработка навыков соблюдения правил безопасности во время предоставления услуг 6.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета стоимости услуг для потребителей 7 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с потребителями 8 Выполнение калькуляции стоимости услуг 9.Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги по телефону на русском языке 10.Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги по телефону на иностранном языке 11.Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги по факсу на русском языке и иностранном языках 12.Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги по Интернету на русском языке 13.Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги по Интернету на иностранном языке 14.Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг 15 Оформление счетов на полную оплату и подтверждение услуг 16 Оформление счетов на частичную предоплату и подтверждение услуг 17 Внесение изменений в заказ 18.Составление и обработка документации по загрузке номеров 19. Составление и обработка документации по ожидаемому заезду 20. Составление и обработка документации состоянию номеров 21. Составление и обработка документации по начислениям 22. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 23. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 24. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями 25 Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям 26.Изучение методов и показателей контроля текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства 27. Обработка показателей контроля текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства	
	Промежуточная аттестация в форме квалификационного экзамена	6
	Всего:	576

3 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы **МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»** и **МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»** предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест кабинета:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.) ;
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- телефон;

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

- сейф;
- POS-терминал;
- шкаф для папок;
- детектор валют;
- лотки для бумаги.

Лаборатория «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Для реализации программы **МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства» и МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»** должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Изучение основ делопроизводства» Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

-учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала, видеофильмы по отдельным темам;

-технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

Программа **учебной практики** реализуется в тренажерном комплексе «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.) ;
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- телефон;

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

- сейф;
- POS-терминал;
- шкаф для папок;
- детектор валют;
- лотки для бумаги.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 297 с. – ISBN 978-5-534-14888-6. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-537182> (дата обращения: 09.03.2025). – Текст : электронный.

2.Безрукова, С. В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 "Гостиничное дело", 43.02.11 "Гостиничный сервис" / С. В. Безрукова. – 4-е изд. – Москва : Академия, 2021. – 208 с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://academia->

library.ru/catalogue/4831/552545/ (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

З.Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. правовые основы.: учебное пособие для СПО / Бугорский В. П.. – Москва : Юрайт, 2024. – 165 с. – ISBN 978-5-534-02282-7. – URL:

<https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453> (дата обращения: 09.03.2025). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : ОмГТУ, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186848> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Павлова, Р. С. Административное делопроизводство : учебное пособие для вузов / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 272 с. — ISBN 978-5-8114-7066-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173091> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Павлова, Р. С. Административное делопроизводство / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 304 с. — ISBN 978-5-8114-9927-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/247355> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Делопроизводство : учебно-методическое пособие / Н. А. Даренская, Е. Е. Шлейникова, О. В. Лисовский, И. А. Лисица. — Санкт-Петербург : СПбГПМУ, 2021. — 56 с. — ISBN 978-5-907443-22-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/255947> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебное пособие : [16+] / И. Н. Кузнецов. — 10-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 406 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684221> (дата обращения: 09.03.2025). — Библиогр.: с. 312- 323 — ISBN 978-5-394-04152-5. — Текст : электронный.

6. Коломиец, А. И. Кадровое делопроизводство : учебное пособие : [12+] / А. И. Коломиец. — Москва : Директ-Медиа, 2023. — 248 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696314> (дата обращения: 09.03.2025). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3436-9. — DOI 10.23681/696314. — Текст : электронный.

7. Николенко, П. Г. Администрирование отеля.: учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. — Москва : Юрайт, 2024. — 444 с. — ISBN 978-5-534-16404-6. — URL: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-543359> (дата обращения: 13.10.2024). — Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Методические указания по оформлению отчетов по практике, курсовых работ (проектов) и выпускных квалификационных работ : для всех специальностей СПО / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра информатики и информационных систем, составители: Н. С. Полуэктова, Т. С. Семенова. – Кемерово : КузГТУ, 2022. – 1 файл (762 Кб). – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10478> (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

2. Изучение основ делопроизводства: методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра производственного менеджмента, составитель: Н. В. Дорожкина. – Кемерово: КузГТУ, 2024. – 1 файл (799 Кб). – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10795> (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru

- Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/catalog/spo>

3. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>

4. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.

5. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>

6. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>

7. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -

8. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>

9. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

10. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/> «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ

РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме,

установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду КузГТУ.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 1. Координация работы служб с учетом организационных структур управления предприятий индустрии туризма и гостеприимства	1.Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-7; ОК-9; ПК 1.1	Знать: - 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	Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.
	2.Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязи			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	служб, звеньев и уровней предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. 3. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура		в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	предприятий индустрии туризма и гостеприимства		профессионально о развития и самообразования	
	4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений	
Тема 2. Классификация и типология предприятий туризма и гостеприимства в России и за рубежом	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом		- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;	Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.
	2. Краткая характеристика основных групп гостиниц		- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;	
	3. Международные гостиничные цепи		- пути	
	4. Основные			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение		обеспечения ресурсосбережения; - современные средства и устройства информатизации;	
Тема 3. Координация работы, технология и организация гостиничной деятельности и их стандартизация	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика		- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.
	2. Гостиничный продукт: понятие		- методы планирования труда работников службы приема и размещения;	
	3. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи		- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;	
	4. Качество услуги: принципы оценки		- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - методика определения	
Тема 4. Координация работы, технология и организация туристской деятельности	1. Сущность и содержание туристской деятельности.			Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.
	2. Взаимодействие турагентства с туроператором. Независимые и зависимые турагентства			
	3. Виды, содержание и порядок оформления договорных			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	отношений турагента и туроператора. 4.Сотрудничество менеджера по продажам турагентства и куратора туроператора 5. Основные направления обеспечения качества на туристском предприятии. Факторы, влияющие на качество обслуживания		потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - направленность работы подразделений службы приема и размещения; -функциональные обязанности сотрудников; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и	
Тема 5. Координация работы, технология и организация экскурсионной деятельности	1. Основы экскурсионной деятельности. Этапы развития экскурсионного дела в России и за рубежом 2. Классификация экскурсий. Технология разработки экскурсий			Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Тема 6. Координация работы и особенности организации работы службы питания	1. Услуги питания и требования к ним 2. Особенности производственно-торговой деятельности службы			Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических заданий.

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	питания		выделять её составные части; определять этапы решения задачи;	
	3.Характеристика и типы ресторанов, баров и закусочных гостиничного предприятия		- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	
	4.Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Назначение и принципы составления меню. Виды меню		- составить план действия;	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах		- определить необходимые ресурсы;	
	5. Виды и назначение столовой посуды, белья. Столовое белье. Ассортимент фарфорофаянсовой посуды.		- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	
			- реализовать составленный план;	
			- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды. Ассортимент металлической посуды. Виды столовых приборов.		наставника)	
	6. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы		- определять необходимые источники информации	
	7. Подготовка торгового зала к обслуживанию. Подготовка посуды, приборов, столового белья. Подготовка персонала к обслуживанию. Сервировка столов.		- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	
	8. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков		- применять современную научную профессиональную терминологию;	
			- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	
			- организовывать работу коллектива и команды;	
			- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
			- грамотно	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			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 профессии (специальности) - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение - планировать	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке Иметь практический опыт: -планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства				
Тема № 1 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	1.1. Делопроизводство: нормативные основы. Основные понятия делопроизводства. Документ и его функции. Классификация документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	ОК1 - ОК5, ОК7, ОК9, ПК1.2	Знать: основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной	Экспертная оценка подготовки докладов

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	1.2. Общие нормы оформления документов. Состав реквизитов документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Требования к составлению и оформлению деловых документов.		деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Тема № 2 Основные виды управленческих документов	2.1. Основные виды организационных документов. Виды организационных документов. Требования по оформлению устава. Требования по оформлению положений. Требования по оформлению штатного расписания, инструкций.		личности; общие требования к документационно-му обеспечению управления в индустрии гостеприимства; правила оформления документов и построения устных сообщений; порядок регулирования организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий
	2.2. Основные виды распорядительных документов. Виды распорядительных документов. Требования по оформлению Постановлений, решений. Требования по оформлению указаний, распоряжений. Требования по оформлению приказов. Виды		стандарты, нормы и правила ведения документации; современные средства и устройства информатизации; специфику договорных отношений с туристами и гостями отеля Уметь: применять	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	информационно-справочных документов.		правовые нормы в профессиональной деятельности, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	
Тема № 3 Организация работы с документами	3.1. Организация работы с документами. Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; определять необходимые источники информации;	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий
	3.2. Деловая речь и ее грамматические особенности.		применять правовые нормы в профессиональной деятельности и применять современную научную профессиональную терминологию; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; взаимодействовать с коллегами,	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять правовые нормы в профессиональной деятельности организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; использовать современное программное обеспечение; выстраивать систему договорных отношений с туристами и гостями отеля	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			Иметь практический опыт: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения				
Тема № 1 Общие сведения об этической культуре	1.1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	ОК. 1 ОК. 2 ОК. 3 ОК. 4 ОК. 5 ОК. 7	Знать: -способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; - современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; - этапы реализации и планирования собственного профессионального и личностного развития,	Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
	1.2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	ОК. 9 ПК. 1.3		Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Экспертная оценка докладов. Экспертная оценка выполнения практических заданий
Тема № 2 Этика делового красноречия	2.1. Деловая риторика и её значимость для эффективности			Устный индивидуальный и фронтальный опрос.

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	деловых отношений.		предпринимательскую деятельность, а также использовать знания по финансовой грамотности; - суть понятия «стратегия сотрудничества»; - особенности поведения выделенных групп людей; -нравственно-профессиональные и социально-психологические принципы организации деятельности членов команды; -суть работы в команде; социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в команде; - устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской	
	2.2. Исторические корни делового красноречия.			Экспертная оценка выполнения практических заданий
	2.3. Этапы подготовки к выступлению.			Тестирование
	2.4. Искусство самопрезентации. Этика деловой дискуссии. Деловая беседа, переговоры			Экспертная оценка участия в деловой игре
Тема № 3 Механизмы внедрения этических принципов в практику деловых отношений	3.1. Нормы делового этикета.			Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
	3.2. Подарки и их роль в деловом этикете. Проблема профессионализма.			Экспертная оценка выполнения практических заданий
Тема № 4 Этика дистанционного общения	4.1. Этические нормы телефонного разговора.			Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
				Экспертная оценка

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			Федерации; - основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности и личности; -репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него; -потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания; -основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; - роль и значение делопроизводства в системе управления	выполнения практических заданий
	4.2. Культура делового письма.			Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			гостиницей; - координирование и контролирование деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Уметь: - выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; - правильно использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; - планировать и реализовывать собственное профессиональное	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере; -использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; - применять методы стратегии сотрудничества для решения отдельных задач, поставленных перед группой; -определять свою роль в команде при выполнении поставленных перед группой задач; -демонстрировать учет в социальной и учебной деятельности особенностей поведения выделенных групп людей; -давать	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			характеристику последствиям (результатам) личных действий; - осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; - владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; - пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты; -оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			военной службе; - оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; -координировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Иметь практический опыт: в координировании и контроле деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»				
Тема 1. Ценообразов	1.1. Ценообразование	ОК 1;	Знать:	Тестирование;

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
ание и ценовая политика	ие: расчет цены услуг.	ОК 2;	- 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- - особенности социального и культурного	Устный опрос; Практическое задание
	1.2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 7;		
	1.3. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	ОК 9; ПК 1.4		
	1.4. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).			
	1.5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.			
Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	2.1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.			Тестирование; Устный опрос; Практическое задание

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	2.2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.		контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений - 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 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	
	2.3. Порядок действий осуществления расчетов за предоставленные услуги. Цели и задачи обслуживания.			
	2.4. Основные правила и нормы при осуществлении расчетов за предоставленные услуги			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			- 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 ; - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги ; - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг ; - Программное обеспечение	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			деятельности туристских организаций; - Этику делового общения; - Основы делопроизводства - номенклатуру 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 - содержание актуальной нормативно-	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			правовой документации ; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального развития и самообразования;- - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			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) - грамотно	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			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 с соблюдением принципов бережливого производства ; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			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 техникой	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - 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	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			- 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, презентовать идеи открытия	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			собственного дела - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Иметь практический опыт: -Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль **МДК 01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет». С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Тестирование (в том числе компьютерное). При проведении тестирования обучающимся необходимо ответить на 20 тестовых вопросов.

Примет тестовых вопросов:

1. Кто сформулировал следующие принципы создания хорошей организации: единство управления, единство подчинения, принцип соответствия, принцип избирательности, дифференциация работы

- а) А. Файоль
- б) М. Вебер
- в) Ф. Тейлор
- г) Г. Форд

2. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета

- а) Люкс
- б) Апартаменты
- в) Студия
- г) Стандарт

За каждый правильно данный ответ обучающийся получает 5 баллов.

Количество баллов	0...59	60...79	80...89	90...100
Шкала оценивания	неуд	удовлетворитель но	хорошо	отлично
	незачтено	зачтено		

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся:

1. Дайте понятие организационные структуры управления
2. Структурные подразделения, звенья и ступени управления?
3. На основании каких показателей оценивается эффективность организационной структуры управления

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Текущий контроль по темам дисциплины заключается в оценке решения практических и самостоятельных работ.

Примерные задания в практических работах:

1. Опишите обязанности супервайзера гостиницы. Ответьте письменно на вопрос, какие отличия могут быть в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы?

2. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.

3. Для тактического (ситуационного) планировании проанализируйте потребность компании в персонале на конкретный период (месяц, квартал). Она зависит от показателей текучести кадров в данное время, количества выходов на пенсию, декретных отпусков, сокращений и т. д. Учитывая динамику рынка и конкуренцию в отрасли, уровень оплаты труда, внутреннюю культуру организации, этап развития компании и др.

4. В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрас, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки. А также полотенца (на каждого гостя): 1,2* - не менее двух, 3* - не менее трех, 4,5 – не менее четырех – пяти, в том числе банное (независимо от категории), махровая простыня в апартаментах в гостиницах 3-5*. Смена постельного белья должна осуществляться: 1* - один раз в пять дней; 2,3* - один раз в три дня; 4,5* - ежедневно. Смена полотенец должна проводиться 1,2* - один раз в три дня, 3-5* - ежедневно. Рассчитайте потребность в постельном белье для гостиниц 1,2,3,4,5 звёзд, если в них 8 трехместных, 66 двухместных и 22 одноместных номера.

Примерные задания для самостоятельной работы:

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

3. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).

4. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Критерии оценивания практических и самостоятельных работ:

- 65-100 баллов - при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;

- 0-64 баллов - при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов	0-64	65-100
Шкала оценивания	незачтено	зачтено

Текущий контроль **МДК 01.02 «Изучение основ делопроизводства»** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет».

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся по вопросу "Общие нормы оформления документов":

1. Назовите состав реквизитов, придающих юридическую значимость документам.

2. Для каких целей предназначен реквизит "Заголовок к тексту"?

3. Для каких целей предназначен реквизит "Ссылка на регистрационный номер и дату документа"?

4. Назовите правила оформления реквизита "Гриф утверждения".

5. Назовите правила оформления резолюции на документе.

6. Какие реквизиты включает в себя бланк для писем?

7. Какие документы оформляются на общем бланке организации?

8. Назовите способы оформления даты на документе.

9. Назовите правила простановки оттиска печати на документе.

10. На каких документах проставляется виза согласования?

11. Из каких элементов состоит регистрационный индекс письма?

12. Как оформляется подпись исполняющего обязанности на документе?

13. Из каких элементов состоит реквизит "отметка об исполнителе"?

14. Назовите правила хранения бланков в организации?

15. Какую функцию несет реквизит ОКПО?

16. Какие реквизиты проставляет служба документационного обеспечения управления?

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Пример практического задания.

1. На рассмотрение предложен комплект, состоящий из следующих документов Вуза (книга, журнал, газета, приказ ректора, учебный план, рабочая программа, задание студенту, приходно-кассовый ордер, ведомость на выплату)

Проанализируйте каждый документ по следующим параметрам:

- общие и специфические функции документа;

- характер документа;

- способ документирования;

- специфика материальной основы документа;

- его реквизиты.

2. Трудовым кодексом РФ установлен порядок применения упрощенного кадрового учета для микропредприятий. Как можно документально оформить прием на работу нового работника.

3. Федеральным законом внесены изменения в Трудовой кодекс РФ, касающиеся обязательного формирования сведений о трудовой деятельности в электронном виде. Означает ли это, что прекращается ведение классической трудовой книжки в бумажном варианте?

4. В связи с пандемией в России с 01.01.2021 вступили в силу внесенные Федеральным законом изменения в ТК РФ о регулировании работы в удаленном режиме, в т.ч. касающиеся вопроса оформления листков временной нетрудоспособности. Какие способы направления дистанционным сотрудником работодателю информации для оплаты периода временной нетрудоспособности предусмотрены в ТК РФ?

Практические задания должны быть оформлены в соответствии с установленными требованиями и содержать промежуточные и окончательные результаты решения поставленных вопросов и задач в полном объеме с необходимым обоснованием.

Шкала оценивания ответов на вопросы и решения практических задач, самостоятельной работы:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд.	удовл.	хорошо	отлично

Количество баллов	Правильность решения и ответов
90-100	Полное верное решение или имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения. Обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
80-89	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе арифметическая ошибка или описка. Обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
60 - 79	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы. Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-59	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Решение неверно или отсутствует. Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Примеры тем докладов

1. Докладная, объяснительная записка. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов служебных записок. Примеры
2. Телеграмма и телефонограмма. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов. Примеры
3. Документооборот. Основные этапы документооборота. Технология работы с входящими документами.
4. Технология обработки внутренних и исходящих документов.
5. Регистрация документов и контроль исполнения документов.
6. Номенклатура дел на предприятии, формирование и оформление дел.
7. Подготовка документов на архивное хранение.
8. Организация и особенности приёма посетителей руководителем.
9. Порядок работы с письменными обращениями граждан.
10. Подготовка и обслуживание совещаний.
11. Делопроизводство в Древнерусском государстве.
12. Приказное делопроизводство в 15-17 веках.
13. Система коллежского делопроизводства

14. Система министерского "исполнительного" делопроизводства 19 начала 20 века.
15. Организация делопроизводства в 1917-1941 годов.
16. История управления и делопроизводства в 1945-1990 годах. Делопроизводство в начале 21 века.
17. История развития делопроизводства в России.

Рекомендации по оцениванию докладов обучающихся:

- соответствие информации по содержанию теме доклада;
- полнота и глубина раскрытия темы доклада (учитывается количество приведенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость изложения материала во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания доклада:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд.	удовл.	хорошо	отлично

Текущий контроль **МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет».

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам. Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции являются: опросы, подготовка доклада, тестирование, решение практических заданий, деловая игра.

Примерные вопросы для опроса:

Контрольные вопросы по теме "Общие сведения об этической культуре"

1. Что такое общение? Назовите элементы общения.
2. Какие могут быть ситуации общения с точки зрения его цели и числа участников?
3. Назовите основные способы воздействия во время общения.
4. Какие факторы восприятия людьми друг друга могут сыграть отрицательную роль в ходе общения?
5. Что такое коммуникативные умения и навыки?
6. Кого можно назвать коммуникабельным человеком?
7. С помощью чего можно выработать в себе коммуникативные умения и навыки?
8. Что такое коммуникация? Какие виды коммуникаций вы знаете?
9. Какие коммуникативные функции выполняет речь?
10. Какие виды речи вы знаете?
11. Что такое деловое общение?
12. Какие требования предъявляются к деловому общению?
13. Какие основные психологические компоненты необходимо учитывать для взаимодействия в ходе делового общения?

14. Перечислите правила позитивного общения.

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Пример практического задания

1. Наугад выберите по паре слов из каждой колонки. На бумаге или устно придумайте историю о туризме и гостеприимстве, используя выбранные слова.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Фрукты	Экскурсия
Преступление	Хоккей	Плод

Расскажите придуманную вами историю.

Игра "Деловая беседа" по подбору и отбору персонала предприятия сферы туризма и гостеприимства.

Цель игры - сформировать навыки проведения деловой беседы.

Задачи проведения деловой игры:

- помочь освоить этические нормы проведения деловых бесед;
- дать представление о необходимых этапах подготовки и проведения деловых бесед;
- научить определять цель деловой беседы;
- показать значимость четкого планирования беседы;
- обратить внимание на необходимость соблюдения этических норм при проведении беседы;
- сформировать умение вести диалог;
- сформировать умение слышать и правильно интерпретировать сказанное;
- научить анализировать ход беседы и делать выводы о ее эффективности.

Описание деловой игры:

Организация в связи с расширением своей деятельности произвела расчет потребности в персонале. Расчет показал, что на отдельных участках работников не хватает, появились вакантные должности и, следовательно, необходимо дополнительно привлечь персонал.

Описание хода деловой игры:

Из участников деловой игры формируются три группы: экспертная группа, состоящая из двух человек, и две равные по численности группы из остальных участников, одна из которых представляет собой претендентов на вакантные должности, а другая — представителей конкретной, выбранной участниками организации (ее руководителя, начальника и сотрудников отдела управления персоналом, психолога, консультанта по оценке и отбору персонала и т.д.). Участники игры распределяют между собой роли самостоятельно, по желанию (группа «Претенденты» и группа «Специалисты»).

2. Экспертная группа оценивает разработанные той и другой стороной документы с точки зрения их полноты, правильности, достоверности составления и заполнения, информативности и т.д.; консультирует всех участников по вопросам подбора и отбора персонала.

3. Две другие группы работают параллельно.

4. Все разработанные документы активно обсуждаются участниками игры: претендентами, специалистами, экспертной группой. Преподаватель руководит ходом обсуждения.

5. Для проведения собеседования — отбирается один или несколько претендентов, наиболее полно отвечающих требованиям организации, и формируется группа из числа специалистов в количестве 3—4 человек. Все остальные участники игры внимательно наблюдают за ходом собеседования, выслушивают вопросы и ответы двух сторон, а после окончания беседы участвуют в обсуждении хода собеседования, оценивают его эффективность, соблюдение правил, рекомендаций, достижение поставленных задач.

6. Преподаватель дает свои комментарии и делает замечания по ходу деловой игры, а по окончании ее подводит итоги.

Практические задания должны быть оформлены в соответствии с установленными требованиями и содержать промежуточные и окончательные результаты решения поставленных вопросов и задач в полном объеме с необходимым обоснованием.

Шкала оценивания ответов на вопросы, выполнения практических заданий, деловой игры:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд.	удовл.	хорошо	отлично

Количество баллов	Правильность решения и ответов
90-100	Полное верное решение или имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения. Обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
80-89	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе арифметическая ошибка или описка. Обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
60 - 79	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.

	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-59	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Решение неверно или отсутствует. Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тесты по разделам дисциплины включают в себя банки тестовых заданий, состоящих из 25 вопросов. Каждый правильно данный ответ на вопрос оценивается в 4 балла. Максимальное количество баллов – 100.

При проведении текущего контроля в форме тестирования обучающимся будет выдан тест, на который они должны дать ответы.

Пример тестовых заданий:

Вопрос 1: Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- деловая беседа;
- телефонные переговоры;
- деловые переговоры;
- деловое поведение.

Вопрос 2: Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- в ритуалах;
- в кодексе;
- в традициях.

Полный банк тестовых заданий содержится в системе электронного обучения Moodle.

Шкала оценивания теста

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд.	удовл.	хорошо	отлично

Темы докладов.

1. Проблемы общения в истории философско-этической мысли.
2. Особенности делового общения.
3. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии.
4. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации.
5. Этикет делового человека как практическое воплощение его нравственной идентичности.
6. Национальные особенности делового общения.
7. Сохранение национального колорита в общении.
8. Национальные особенности в отношении ко времени.
9. Подарки партнерам.
10. Особенности делового общения с женщинами.
11. Стили рукопожатий.
12. История развития гостиничного бизнеса.
13. Автоматизация управления туристическим бизнесом.

14. Этикет и имидж делового человека.
 15. Одежда делового человека как элемент делового этикета. Умение хорошо одеваться.
 16. Организация деловых приемов и их обслуживание.
 17. Психология продаж туристического продукта.
 18. Подходы к вопросу о происхождении эволюции морали.
 19. История туризма.
 20. Инновации в туристской деятельности.
- Рекомендации по оцениванию докладов обучающихся:
- соответствие информации по содержанию теме доклада;
 - полнота и глубина раскрытия темы доклада (учитывается количество приведенных фактов, понятий и т.п.);
 - сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
 - логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
 - использование дополнительного материала (обязательное условие);
 - рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость изложения материала во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания доклада:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд.	удовл.	хорошо	отлично

Текущий контроль **МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»** успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет». С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам. Тестирование (в том числе компьютерное). При проведении тестирования обучающимся необходимо ответить на 20 тестовых вопросов.

Пример тестовых вопросов:

1. Постановка цели ценообразования «максимизация текущей прибыли» возможна в условиях, когда
 - а) с одной стороны, туризм— это путешествия с целью отдыха, с другой стороны, туризм — это деловые поездки;
 - б) с одной стороны, туризм— это особый вид путешествий, с другой стороны, туризм — деятельность по организации, реализации и сопровождению путешествий;
 - в) с одной стороны, туризм— это путешествия в другие страны, с другой стороны, туризм — путешествия по родной стране.
2. Сущностью клиент ориентированного подхода в туристической индустрии является
 - а) эффект (закон) Парето (закон 20 на 80) согласно которого 20% целевых клиентов приобретают 80% тур. услуг;
 - б) закономерность, согласно которой следует отказаться от невыгодных клиентов;
 - в) клиент является центром бизнеса любого тур. предприятия; смыслом, способом и необходимым условием существования, функционирования и финансового успеха каждой турфирмы.

За каждый правильно данный ответ обучающийся получает 5 баллов.

Количество баллов	0...59	60...79	80...89	90...100
-------------------	--------	---------	---------	----------

Шкала оценивания	неуд	удовлетворительно	хорошо	отлично
	незачтено	зачтено		

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся:

1. Опишите процедуру расчета за предоставленные услуги
2. Назовите методы расчета цены туристских услуг
3. Дайте определение понятия revenue management

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Текущий контроль по темам дисциплины заключается в оценке решения практических заданий.

Примерные практические задания:

1. Турист предъявил претензию турагенту к качеству турпродукта через 22 дня с даты окончания действия договора о реализации турпродукта. Туристская фирма отказалась принять данную претензию к рассмотрению. Права ли турфирма в данном случае? Каковы сроки предъявления претензии и рассмотрения ее турфирмой?
2. Разработать сравнительную характеристику продаж индивидуальным и корпоративным клиентам. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.
3. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?
4. Договориться об условиях сотрудничества с туроператором и составить рекомендации для агентов по процессу взаимодействия с клиентом.

Критерии оценивания практических и самостоятельных работ:

- 65-100 баллов - при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;
- 0-64 баллов - при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов	0-64	65-100
Шкала оценивания	незачтено	зачтено

Текущий контроль **по учебной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике.

Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист,

введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

Задание на учебную практику: Провести визуализацию действий менеджера службы приема и размещения. Изучить правила приема, регистрации и размещения гостей.

Типовые задания на учебную практику:

- составление и обработка необходимой документации;
- отработка навыков общения с потребителем в процессе обслуживания;
- отработка навыков работы с информационной базой.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,
- 60-90 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

Текущий контроль по **производственной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике.

Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания на производственную практику:

Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей/туристских групп/ иностранных туристов

Выполнить процедуры составления счетов и передачи дел по окончании смены

Осуществить подготовку проекта договоров.

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения
2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания
3. Как осуществляется организация контроля
4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с

	текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена.
Не зачтено	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации **МДК 01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»** является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки - один академический час.

Вопросы к экзамену:

1. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
2. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
3. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
4. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней предприятия индустрии туризма и гостеприимства.

Виды и функции уровней управления.

5. Централизация и децентрализация управления.

6. Структуру различных служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства и их

взаимосвязь.

7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.

8. Типовая организационная структура предприятий индустрии туризма и гостеприимства

9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

10. Функция организации: понятие, сущность.

11. Распределение задач в организации.

12. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.

Пределы

полномочий

13. Классификация средств размещения в России и за рубежом

14. Краткая характеристика основных групп гостиниц

15. Международные гостиничные цепи

16. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве

их значение

17. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика

18. Гостиничный продукт: понятие

19. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи

20. Качество услуги: принципы оценки

21. Сущность и содержание туристской деятельности. Взаимодействие турагентства с

туроператором. Независимые и зависимые турагентства.

22. Виды, содержание и порядок оформления договорных отношений турагента и туроператора.

- Сотрудничество менеджера по продажам турагентства и куратора туроператора.
23. Основные направления обеспечения качества на туристском предприятии.
- Факторы, влияющие на качество обслуживания.
24. Основы экскурсионной деятельности.
25. Этапы развития экскурсионного дела в России и за рубежом
26. Классификация экскурсий.
27. Технология разработки экскурсий
28. Услуги питания и требования к ним.
29. Характеристика и типы ресторанов, баров и закусочных гостиничного предприятия
30. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
31. Назначение и принципы составления меню. Виды меню
32. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
- Методика
- определения потребностей службы питания в материальных ресурсах
33. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков

Критерии оценивания:

- 90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;
- 60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Формой промежуточной аттестации **МДК 01.02 «Изучение основ делопроизводства»** является **дифференцированный зачет**. До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля.

На дифференцированном зачете обучающемуся необходимо ответить на два вопроса.

Перечень вопросов к дифференцированному зачету.

1. Основные понятия делопроизводства.
2. Документ и его функции.
3. Классификация документов.
4. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
5. Виды нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти.
6. Документы, которые являются основанием для разработки инструкции по делопроизводству.
7. Документы, регулирующие понятие договора и порядок его оформления.
8. Методика составления текстов управленческих документов.
9. Характеристика документов, являющихся основой определения порядка и сроков хранения документов.
10. Документы, регулирующие правила документирования в конкретной организации.
11. Характеристика закона, устанавливающего порядок документирования трудовых отношений.
12. Государственная система документационного обеспечения управления .
13. Какие документы содержат информацию конфиденциального характера?
14. Сроки действия локальных нормативных актов.

15. Соблюдение правил, требований и норм русского языка при составлении документов.

16. Состав реквизитов документов.

17. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

18. Требования к составлению и оформлению деловых документов.

19. Виды организационных документов .

20. Требования по оформлению устава.

21. Требования по оформлению положений.

22. Требования по оформлению штатного расписания, инструкций.

23. Виды распорядительных документов.

24. Требования по оформлению Постановлений.

25. Требования по оформлению решений, указаний, распоряжений.

26. Требования по оформлению приказов.

27. Виды информационно-справочных документов.

28. Понятие и принципы организации документооборота.

29. Порядок ведения документации.

30. Документы по трудовым отношениям.

31. Деловая речь и ее грамматические особенности.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;

- оценка «хорошо» - способен логично мыслить, системно выстраивает изложение материала, излагает его, не допуская существенных неточностей. Способен эффективно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Допускает единичные ошибки в решении проблем;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

- оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Формой промежуточной аттестации **МДК 01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»** является **дифференцированный зачет**.

До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля.

В процессе зачета обучающемуся будет задано два вопроса.

Примерные вопросы к дифференцированному зачету:

1. Предмет этики и этикета деловых отношений. Связь этики фундаментальной и прикладной.

2. Структура и функции этики и этикета делового общения. Этика и этикет делового общения: связь и различия.

3. Предмет этики как философской дисциплины. Понятие «этика»: этимология, развитие, современное содержание.

4. Причины социальной востребованности этики деловых отношений в XX веке.

5. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики делового общения.

6. Категорический императив И. Канта - основа этики деловых отношений.

7. Деловая, профессиональная, управленческая этика.

8. Этика деловых отношений, ее история и основные этапы становления.

9. Миф как форма регламентации поведения и норм общения человека в древности.

10. Этика деловых отношений на Древнем Востоке.

11. Этика деловых отношений в эпоху античности.
12. Роль принципа «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
13. Честь и достоинство в этике и нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
14. Формирование уважения и свободы в деловой культуре Нового времени.
15. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
16. Специфика деловой этики в XX веке.
17. Этика деловых контактов в советскую эпоху.
18. Национальные особенности деловых отношений в русской культуре.
19. Развитие этики и этикета деловых отношений в России.
20. Характерные черты этики делового общения в современной России.
21. Основные принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
22. Повседневный этикет и протокол деловых людей.
23. Стандарты этики международного общения в современном мире.
24. Визитная карточка.
25. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
26. Роль переводчика в международных переговорах.
27. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;
- оценка «хорошо» - способен логично мыслить, системно выстраивает изложение материала, излагает его, не допуская существенных неточностей. Способен эффективно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Допускает единичные ошибки в решении проблем;
- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;
- оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Формой промежуточной аттестации **МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства»** является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки - один академический час.

Вопросы к экзамену:

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
3. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
4. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
6. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
7. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

8. Порядок действий осуществления расчетов за предоставленные услуги. Цели и задачи обслуживания.

9. Основные правила и нормы при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0...59	60...79	80...89	90...100
Шкала оценивания	неуд	удовлетворительно	хорошо	отлично

Формой промежуточной аттестации по **учебной практике** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения

2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания

3. Как осуществляется организация контроля

4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена.
Не зачтено	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

Формой промежуточной аттестации по **производственной практике** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения
2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания
3. Как осуществляется организация контроля
4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
100 - 90	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций.
80-89	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.
60-79	Удовлетворительно	Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.
0-59	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 является экзамен.

На экзамене обучающийся отвечает на 3 вопроса.

Примерные вопросы:

1. Какие основные методы используются для планирования и распределения задач среди сотрудников турфирмы?
2. Опишите структуру мотивации сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства. Какие существуют виды вознаграждений и санкций?
3. Назовите наиболее распространенные проблемы при контроле качества предоставляемых услуг и предложите способы их решения.
4. Что такое внутренний аудит и какую роль он играет в обеспечении стандартов качества обслуживания туристов?
5. Перечислите основные технологии автоматизации процесса бронирования и управления услугами в сфере туризма и гостеприимства.
6. Охарактеризуйте процесс подбора кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Какими качествами должен обладать идеальный сотрудник гостиницы или турагентства?
7. Расскажите о методах оценки эффективности деятельности менеджеров по продажам в туристической фирме. Какие показатели целесообразно учитывать?
8. Дайте определение понятию «тайный покупатель», поясните значение метода проверки скрытыми покупателями и назовите преимущества и недостатки такого подхода.
9. Объясните разницу между стратегическим управлением персоналом и оперативным контролем повседневной деятельности сотрудников туроператора или отеля.
10. Определите понятие «производительность труда» применительно к работникам сферы туризма и гостеприимства. Приведите конкретные индикаторы измерения производительности в данном секторе экономики.

Критерии оценивания:

- 90 – 100 баллов – при правильном и полном ответе на три вопроса;
- 80 – 89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другие из вопросы;
- 60 – 79 баллов – при правильном и неполном ответе на три вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0 – 59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

Процедура оценивания подготовки отчета **по учебной практике**. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При

проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задаются вопросы, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

В процессе прохождения **производственной практики** предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворяет требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.

5.2.4 Иные сведения и (или) материалы

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных, так и современных интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики. Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины.

Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела, например, история предприятия, цели и задачи деятельности организации,

-основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.

-результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

-заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

-библиографический список литературы и информационных ресурсов;

-приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

