

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ КемГУ  
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00  
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
Факультет физической культуры естествознания и природопользования

«УТВЕРЖДАЮ»  
Декан ФФКЕП  
В. А. Рябов  
«13» ноября 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Направленность программы  
**Внутренний и въездной туризм и гостеприимство**

Форма обучения  
**очная**

Новокузнецк, 2025

Рабочая программа профессионального модуля составлена на основании требований ФГОС СПО и учебного плана ОПОП

**Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена:**

на заседании кафедры географии и геоэкологии

*наименование кафедры*

22 октября 2025 г. протокол № 3 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Удодов Ю.В.

*Ф.И.О. подпись*

на заседании методической комиссии факультета физической культуры, естествознания и природопользования

29 октября 2025 г. протокол № 2 Председатель МК Егорова Н. Т.

**Эксперты от работодателя:**

Общество с ограниченной ответственностью «Краун-тур», г. Новокузнецк

Директор

А.Н. Баловнев

Общество с ограниченной ответственностью «Кларус» г. Новосибирск

Генеральный менеджер «Апарт-Отеля RAMADA Novosibirsk» Э.В. Макарук

**Рабочая программа профессионального модуля утверждена**

Ученым советом факультета физической культуры, естествознания и природопользования (протокол Ученого совета факультета № 4 от 13.11.2025 г.)

**Год начала подготовки по учебному плану: 2026.**

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля .....   | 4  |
| 1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля .....   | 4  |
| 1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля .....   | 4  |
| 1.2.1 Перечень профессиональных компетенций .....   | 4  |
| 1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля.....   | 5  |
| 2 Структура и содержание профессионального модуля .....   | 6  |
| 2.1 Структура профессионального модуля.....   | 6  |
| 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб .....   | 6  |
| 2.2.1 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб ..... | 6  |
| 2.2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб ..... | 6  |
| 3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 .....  | 14 |
| 3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: .....                 | 14 |
| 3.2 Информационное обеспечение реализации программы .....   | 15 |
| 3.2.1 Основная литература .....   | 15 |
| 3.2.2 Дополнительная литература .....   | 17 |
| 3.2.3. Электронно-библиотечные системы, электронные базы периодических изданий .....  | 17 |
| 3.2.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....  | 18 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....  | 18 |

## 1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля

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

### 1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

#### 1.2.1 Перечень профессиональных компетенций

Таблица 1

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Таблица 2

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Иметь практический опыт</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;</li><li>- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;</li><li>- выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;</li><li>- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li><li>- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</li></ul>   |
| <b>Уметь</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li><li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li><li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li><li>- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;</li><li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li><li>- формировать банки данных;</li><li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li><li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li><li>- владеть культурой межличностного общения.</li></ul> |
| <b>Знать</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li></ul>  |

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- основы трудового законодательства российской федерации;</li><li>- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li><li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li><li>- теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li><li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li><li>- оказывать первую помощь;</li><li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li><li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li><li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</li></ul> <p>программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- этику делового общения;</li><li>- основы делопроизводства.</li></ul> |
|--|---|

### **1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – **332**

Из них на освоение МДК –152 часа, на практики, в том числе учебную – 72 часа и производственную - 108 часов

## 2 Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1 Структура профессионального модуля

| Код профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля   | Объем образовательной программы, часов | Объем профессионального модуля, час. |               |                             |   | Практика                |                                  | Самостоятельная работа | Консультации | Промежуточная аттестация |
|--|--|--|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|---|-------------------------|----------------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
|  |  |  | Обучение по МДК, час.                |               |                             |   | Учебная практика, часов | Производственная практика, часов |                        |              |                          |
|  |  |  | Всего, часов                         | лекции, уроки | практических занятий, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов |                         |                                  |                        |              |                          |
| 1  | 2  | 3                                      | 4                                    | 5             | 6                           | 7                                       | 8                       | 9                                | 10                     |              |                          |
| ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.       | МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства                             | <b>152</b>                             | 108                                  | 36            | 72                          | -                                       | -                       | -                                | 38                     | -            | 6<br>Экзамен             |
| ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.       | УП.01.01 Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства          | <b>72</b>                              |                                      |               |                             |   | 72                      | -                                | -                      | -            | Зачет с оценкой          |
| ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.       | ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | <b>108</b>                             |                                      |               |                             |   |                         | 108                              | -                      | -            | Зачет с оценкой          |
| <b>Всего:</b>                            |  | <b>332</b>                             | <b>108</b>                           | <b>36</b>     | <b>72</b>                   | <b>-</b>                                | <b>72</b>               | <b>108</b>                       | <b>38</b>              |              | <b>6</b>                 |

### 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов | Осваиваемые компетенции |
|--|---|-------------|-------------------------|
|--|---|-------------|-------------------------|

| курсов (МДК)  |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
| 1   | 2  | 3         | 4  |
| <b>МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |  |           |  |
| <b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>             |  |           |  |
| Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства                    | <b>Основное содержание</b>   | <b>1</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала   | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>  | <b>1</b>  |  |
|   | Практическое занятие № 1. Анализ нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства  | 1         |  |
| Тема 1.2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства                               | <b>Основное содержание</b>   | <b>4</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.  | 1         |  |
|   | Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.  | 1         |  |
|   | Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.   | 1         |  |
|   | Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>  | <b>20</b> |  |
|   | Практическая работа № 2. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 3. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 4. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 5. Составление графиков выхода на работу.  | 1         |  |

|  |   |           |  |
|--|---|-----------|--|
|  | Практическая работа № 6. Составление графиков выхода на работу.   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 7. Составление графиков выхода на работу.   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 8. Построение системы управления персоналом   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 9. Построение системы управления персоналом   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 10. Построение организационной структуры  | 1         |  |
|  | Практическая работа № 11. Построение организационной структуры  | 1         |  |
|  | Практическая работа № 12. Построение организационной структуры  | 1         |  |
|  | Практическая работа № 13. Построение системы управления персоналом  | 1         |  |
|  | Практическая работа № 14. Профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала на предприятии                                     | 1         |  |
|  | Практическая работа № 15. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 16. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 17. Разработка программы формирования лояльности персонала.   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 18. Разработка программы формирования лояльности персонала.   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 19. Разработка программы формирования лояльности персонала.   | 1         |  |
|  | Практическая работа № 20. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | 1         |  |
|  | Практическая работа № 21. Составление резюме, анкет для приема на работу  | 1         |  |
|  | <b>Самостоятельная работа студентов:</b>  | <b>14</b> |  |
|  | Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)                                 |           |  |
| <b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |   |           |  |
| Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов   | <b>Основное содержание</b>  | <b>6</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|  | Документ и его функции.   | 1         |  |
|  | Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.  | 1         |  |
|  | Требования к составлению и оформлению деловых документов.   | 1         |  |
|  | Требования к составлению и оформлению деловых документов.   | 1         |  |
|  | Классификация и структура организационно- распорядительных документов.  | 1         |  |
|  | Классификация и структура организационно- распорядительных документов.  | 1         |  |

|   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
| Тема 2.2. Основные виды управленческих документов | <b>Основное содержание</b>  | <b>3</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Организационные документы   | 1         |  |
|   | Распорядительные документы.   | 1         |  |
|   | Виды информационно-справочных документов.   | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>   | <b>9</b>  |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление положения  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление должностной инструкции   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление доверенности   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление приказа (распоряжения)   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление выписки из приказа   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление заявления  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление объяснительной записки   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление справки  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 22. Составление и оформление докладной записки  | 1         |  |
| Тема 2.3. Организация работы с документами        | <b>Основное содержание</b>  | <b>5</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.                          | 1         |  |
|   | Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров.  | 1         |  |
|   | Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оформления платежной, туристской, страховой и отчетной документации. Визовые формальности в туризме.                                 | 1         |  |
|   | Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме.   | 1         |  |
|   | Основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения. Документирование управленческой деятельности на предприятие. | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>   | <b>11</b> |  |
|   | Практическая работа № 23. Документооборот и его характеристики.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 24. Порядок ведения документации.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 25. Составление и оформление резюме   | 1         |  |

|   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
|   | Практическая работа № 26. Составление и оформление автобиографии  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 27. Составление и оформление характеристики                                       | 1         |  |
|   | Практическая работа № 28. Порядок ведения трудовой книжки   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 29. Порядок заполнения личной карточки работника                                  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 30. Составление и оформление личного дела   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 31. Номенклатура дел  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 32. Служебные письма. Особенности их написания                                    | 1         |  |
|   | Практическая работа № 33. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.                   | 1         |  |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов:</b>  | <b>12</b> |  |
|   | Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя) |           |  |
| <b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>  |   |           |  |
| Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре  | <b>Основное содержание</b>  | <b>2</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Понятие: этика и мораль. Общие сведения об этической культуре.  | 1         |  |
|   | Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения                             | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>   | <b>6</b>  |  |
|   | Практическая работа № 34. Шесть основных правил делового этикета.                                       | 1         |  |
|   | Практическая работа № 35. Роль этикета в моей будущей профессии   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 36. Внешний облик человека.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 37. Культура телефонного общения.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 38. Особенности национальной этики.   | 1         |  |
| Практическая работа № 39. Доклад на тему: «Как правильно рассаживать гостей за столом», «Виды деловых приемов», Организация и проведение деловых приемов. | 1   |           |  |
| Тема 3.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами   | <b>Основное содержание</b>  | <b>9</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Психологические стороны делового общения.   | 1         |  |
|   | Классификация видов общения.  | 1         |  |
|   | Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка.  | 1         |  |
|   | Устная и письменная речь. Стилиевые нормы письменной и устной речи                                      | 1         |  |
|   | Классификация деловых писем.  | 1         |  |
|   | Языковой стандарт деловых писем.  | 1         |  |
|   | Другие жанры деловой документации (контракт, отчет и пр.).  | 1         |  |

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
|   | Речевой этикет в деловом общении.  | 1         |  |
|   | Этикетные формулы знакомства, представления, прощания.   | 1         |  |
|   | <b>Практическая работа:</b>  | <b>17</b> |  |
|   | Практическая работа № 40. «Перцептивная сторона общения»   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 41. «Интерактивная сторона общения»  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 42. Речевая культура делового человека. Нормы языка.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 43. Устная и письменная речь. Стилиевые нормы письменной и устной речи (нормы произношения)  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 44. Устное деловое общение   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 45. Деловая беседа. Переговоры.  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 46. Презентация.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 47. Письменная деловая речь.   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 48. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.            | 1         |  |
|   | Практическая работа № 48. Этикет делового письма.  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 49. Национальные особенности делового общения. Презентации.                                  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 50. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены   | 1         |  |
|   | Практическая работа № 51. Индивидуальные стороны делового общения. Темперамент. Характер и воля. Работа с тестами. | 2         |  |
|   | Практическая работа № 52. Конфликты в деловом общении. Типология.  | 1         |  |
|   | Практическая работа № 53. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Тесты.                                       | 1         |  |
|   | Практическая работа № 54. Стратегия поведения в конфликтной ситуации   | 1         |  |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов:</b>   | <b>12</b> |  |
|   | Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)            |           |  |
| <b>Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b> |  |           |  |
| Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика  | <b>Основное содержание</b>   | <b>4</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
|   | Роль гостиничного бизнеса в современной экономике. Классификация гостиничных предприятий                           | 1         |  |
|   | Ценообразование: расчет цены услуг. Цена и тариф управление доходами. Понятие тарифа; варианты тарифов.            | 1         |  |

|   |   |            |                    |
|---|---|------------|--------------------|
|   | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).  | 1          |                    |
|   | Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.                               | 1          |                    |
|   | <b>Практическая работа:</b>   | <b>8</b>   |                    |
|   | Практическая работа № 56. Классификация гостиничных предприятий   | 1          |                    |
|   | Практическая работа № 46. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.                            | 1          |                    |
|   | Практическая работа № 46. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.      | 1          |                    |
|   | Практическая работа № 46. Решение ситуационных задач  | 1          |                    |
|   | Практическая работа № 46. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.                         | 1          |                    |
|   | Практическая работа № 46. Отработка навыков по составлению анкет  | 3          |                    |
| Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги   | <b>Основное содержание</b>  | <b>2</b>   | ПК 1.1;            |
|   | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.  | 1          | ПК 1.2;            |
|   | Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | 1          | ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>   |   | <b>6</b>   |                    |
| <b>Всего:</b>   |   | <b>156</b> |                    |
| <b>Учебная практика УП.01.01 Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |   | <b>72</b>  | ПК 1.1;<br>ПК 1.2; |
| <b>Виды работ:</b>  |   |            | ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
| 1. Организация рабочего места;  |   |            |                    |
| 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;  |   |            |                    |
| 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;   |   |            |                    |
| 4. Разработка плана целей деятельности служб;   |   |            |                    |
| 5. Осуществление делопроизводства и документооборота: составление деловых, организационных и распорядительных документов; создание отчетов. |   |            |                    |
| 6. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;  |   |            |                    |
| 7. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  |   |            |                    |
| 8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.   |   |            |                    |
| 9. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;   |   |            |                    |
| 10. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов, вла-                        |   |            |                    |

|   |            |  |
|---|------------|--|
| дение техникой осуществления расчетов   |            |  |
| 11. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов   |            |  |
| 12. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами  |            |  |
| <b>Промежуточная аттестация по УП.01.01–зачет с оценкой</b>   |            |  |
|   |            |  |
| <b>ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>         | <b>108</b> | ПК 1.1;<br>ПК 1.2;<br>ПК 1.3;<br>ПК 1.4. |
| <b>Виды работ:</b>  |            |  |
| 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  |            |  |
| 2. Отработка информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время их предоставления;                                      |            |  |
| 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;   |            |  |
| 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;                                   |            |  |
| 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  |            |  |
| 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  |            |  |
| 7. Внесение изменений в заказ;  |            |  |
| 8. Составление и обработка документации;  |            |  |
| 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  |            |  |
| 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  |            |  |
| 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;   |            |  |
| 12. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  |            |  |
| 13. Владение профессиональной этикой;   |            |  |
| 14. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  |            |  |
| 15. Составление отчетности;   |            |  |
| 16. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. |            |  |
| <b>Промежуточная аттестация по ПП.01.01 – зачет с оценкой</b>   |            |  |
| <b>Всего по профессиональному модулю</b>  | <b>324</b> |  |

### 3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

| Раздел модуля  | Помещения и оборудование  |
|--|---|
| <p>МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>                    | <p><b>Кабинет дисциплин профессионального цикла, аудитория № 313.</b> Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> доска маркерно-меловая;<br/> компьютер для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> экран;<br/> проектор.</p>  |
|  | <p><b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор.</p>   |
| <p>УП.01.01 Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> | <p><b>Помещения для организации практической подготовки обучающихся.</b><br/> <i>Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Бардин»», г. Новокузнецк.</i><br/> Зона вестибюля (стойка регистрации, ПК, программные комплексы: АСУ «Эдельвейс», «Travelline» «Контур ФМС»).</p> <p>Служебное помещение менеджера (офисная мебель, ПК, программное обеспечение: 1С: Предприятие, АСУ «Эдельвейс», «Travelline», «Контур ФМС»).</p> <p>Жилая зона: гостиничный номер № 216, гостиничный номер № 316 (в каждом номере - двухспальная кровать, кондиционер, телевизор, диван, кресло, журнальный столик, письменный стол, ванная комната, рабочее место, мини-бар, чайная станция, сейф.</p>   |
|  | <p><b>Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий, аудитория № 303.</b> Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> доска маркерно-меловая<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> проектор;<br/> экран;<br/> АСУ «Эдельвейс» Эделинк (учебная версия)</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:<br/> стола для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор.</p>   |
| <p>ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> | <p><b>Помещения для организации практической подготовки обучающихся.</b><br/> <i>Общество с ограниченной ответственностью «Белый камень», г. Новокузнецк.</i><br/> Турагентство /туроператор ООО «Белый камень» Офис продаж/экскурсионный центр.<br/> Офисная мебель, рабочие места с персональными компьютерами с программным обеспечением «1С: бухгалтерия», программный комплекс бронирования и документооборота «АМО СРМ».</p> <p><i>Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Бардин»», г. Новокузнецк.</i><br/> Зона вестибюля (стойка регистрации, ПК, программные комплексы: АСУ «Эдельвейс», «Travelline» «Контур ФМС»).</p> <p>Служебное помещение менеджера (офисная мебель, ПК, программное обеспечение: 1С: Предприятие, АСУ «Эдельвейс», «Travelline», «Контур ФМС»).</p> <p>Жилая зона: гостиничный номер № 216, гостиничный номер № 316 (в каждом номере - двуспальная кровать, кондиционер "Mitsubishi-heavy", телевизор, диван, кресло, журнальный столик, письменный стол, ванная комната, рабочее место, мини-бар, чайная станция, сейф.</p> <p><b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:<br/> стола для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор.</p> |

Реализация рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 предполагает обязательную учебную практику и производственную (по профилю специальности) практику в профильных предприятиях.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест учебной и производственной (по профилю специальности) практики соответствует содержанию профессиональной деятельности в области «33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)» и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по осваиваемому виду деятельности, предусмотренному рабочей программой профессионального модуля ПМ.01, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1 Основная литература

## **МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139> для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **УП.01.01 Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139> для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139> для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **3.2.2 Дополнительная литература**

#### **МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

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

#### **УП.01.01 Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

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

#### **ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

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

### **3.2.3. Электронно-библиотечные системы, электронные базы периодических изданий**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, электронным базам периодических изданий:

#### **Доступные ЭБС**

1. Электронно-библиотечная система "Лань" - <http://e.lanbook.com>

Договор № 61-ЕП от 27.03.2024 г., период доступа с 03.04.2024 г. по 02.04.2025 г., Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Коллекция ФПУ 10-11 кл., издательство «Просвещение», Договор № 112-ЕП от 27.05.2024 г. Срок действия договора 01.08.2024-31.07.2025

2. **Электронно-библиотечная система «Знаниум»** - [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

Договор № 216 эбс от 18.03.2024, период доступа с **18.03.2024 г. по 17.03.2025 г.** Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

3. **Электронно-библиотечная система «Юрайт»** - <http://urait.ru>.

Договор № ЕП01-223/2024 от 01.02.2023 г., период доступа с **17.02.2024 г. по 16.02.2025 г.** Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

**Электронные библиотечные ресурсы:**

1. **Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС»**, <https://dlib.eastview.com>. Договор № 308-П от 27.12.2023 г период подписки с **01.01.2024 г. по 31.12.2024 г.**, доступ предоставляется из локальной сети КГПИ КемГУ.

2. **Научная электронная библиотека** – <http://elibrary.ru>.

Доступ к отдельным периодическим изданиям. Доступ к отдельным периодическим изданиям. Договор № SU-365/2024 от 28.12.2023 г. период подписки с **01.01.2024 г. по 31.12.2024 г.** Доступ авторизованный.

3. **Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)** - <https://icdlib.nspu.ru>

КГПИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор № 34 от 30.09.2020 г. (договор **бессрочный**). Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

4. **Электронная библиотека КГПИ КемГУ** – <https://elib.nbikemsu.ru/MegaPro/Web>

**3.2.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. [сайт]. Москва, 2020 - URL: <http://www.russiatourism.ru>.

2. Официальный сайт ЮНЕСКО [сайт]. Москва, 2020 - URL: <http://www.unesco.org/new/ru/unesco>

3. Электронные каталог объектов нематериального культурного наследия народов России. [сайт]. -Режим доступа: Москва, 2020 - URL: <http://www.rusfolknsledie.ru>

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

Таблица 4

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля            | Основные показатели оценки результата   | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения   |
|---|---|---|
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | - владеть технологией делопроизводства (ведение документации,<br>- хранение и извлечение информации); | <b>Промежуточная аттестация:</b><br>Экзамен/зачет в форме собеседования:<br>- Практическое задание, выполняемое на экзамене квалификационном в лаборатории.<br><b>Текущий контроль:</b><br>Текущий контроль в форме: фронтального опроса; задания практического занятия и лабораторной работы; выполнение тестового задания на выбор правильного ответа, задание на составление технологической последовательности, определение |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | причины и дефекта выполнения технологии  |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          | - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;  | <b>Промежуточная аттестация:</b><br><b>Экзамен/зачет в форме собеседования:</b><br>- Практическое задание, выполняемое на экзамене квалификационном в лаборатории.<br><b>Текущий контроль:</b><br>Текущий контроль в форме: фронтального опроса; задания практического занятия и лабораторной работы; выполнение тестового задания на выбор правильного ответа, задание на составление технологической последовательности, определение причины и дефекта выполнения технологии |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);   | <b>Промежуточная аттестация:</b><br><b>Экзамен/зачет в форме собеседования:</b><br>- Практическое задание, выполняемое на экзамене квалификационном в лаборатории.<br><b>Текущий контроль:</b><br>Текущий контроль в форме: фронтального опроса; задания практического занятия и лабораторной работы; выполнение тестового задания на выбор правильного ответа, задание на составление технологической последовательности, определение причины и дефекта выполнения технологии |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      | - пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами);<br>- проводить оформление счета для оплаты;<br>- предоставлять счет клиентам;<br>- принимать оплату в наличной и безналичной формах;<br>- оформлять возврат оформленных платежей | <b>Промежуточная аттестация:</b><br><b>Экзамен/зачет в форме собеседования:</b><br>- Практическое задание, выполняемое на экзамене квалификационном в лаборатории.<br><b>Текущий контроль:</b><br>Текущий контроль в форме: фронтального опроса; задания практического занятия и лабораторной работы; выполнение тестового задания на выбор правильного ответа, задание на составление технологической последовательности, определение причины и дефекта выполнения технологии |

**Составитель рабочей программы профессионального модуля:**  
Удодов Ю.В., зав. кафедрой ГГ