МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«_19_» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

специальность

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № 14 от «19» июня 2024 г.
Председатель ЦМК _____ Т.Л. Ермак

Саратов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик: Смага Л.А., к.э.наук, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А., Селезнева Т.А. - преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний:

Внешний: В.А. Колганов - Куратор в Приволжском Федеральном округе ООО «ЭТО.ТРЭВЕЛ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **8**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **21**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **24**

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 398 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 358 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 16 часов;
экзамен – 12 часов;
учебной практики – 72 часов;
производственной практики – 36 часов.
экзамен квалификационный -12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	**Наименование разделов профессионального модуля**	**Суммарный объем нагрузки, час.** *(максимальная учебная нагрузка и практики)*	**Объем времени, отведенный на освоение МДК**								**Промежуточная аттестация**	**Практика**		**Экзамен квалификационный**
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					**Самостоятельная работа обучающегося**		**Консультации**				
			Всего часов	**в т.ч. лаборат. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч. практич. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч., курсовая работа (проект)** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч. семинар. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**Всего** часов	**в т.ч., курсовая работа (проект)** *(если предусмотрено)* часов			**Учебная** *(если предусмотрено)* часов	**Производственная (по профилю специальности)** часов	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
	МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**90**	**80**		**54**	**-**	**-**	**4**	**-**		**6**			
	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	**58**	**54**		**32**			**4**						
	МДК 01.03. Соблюдение	**80**	**76**		**40**			**4**						

	норм этики делового общения													
	МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	**50**	**40**		**22**			**4**			**6**			
	УП 02.01 Учебная практика	**72**	**72**									**36**		
	ПП 02.01 Производственная практика	**36**	**36**										**72**	
	Экзамен квалификационный	**12**												**12**
	Всего:	**398**	**358**		148	**-**	**-**	**16**	**-**		**12**	36	72	**12**

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)** (если предусмотрены)**, иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом**	**Объем часов**	**Уровень освоения**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**90**		ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**12**		
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	4	1	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	Практическое занятие № 1 Организационная структура гостиничных предприятий	2	2	
	Практическое занятие №2, 3 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Построение	4	2	

	дерева целей		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**32**	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Внешний вид работников. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	4	1
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	1
	Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления.	2	1
	Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	2	1
	Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах.	2	1
	Практическое занятие № 4, 5. Составление графиков выхода на работу. Составление гибкого графика работы	4	2
	Практическое занятие № 6. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы.	2	2
	Практическое занятие №7. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах	2	2
	Практическое занятие №8,9 Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и в персонале.	4	2
	Практическое занятие №10 Деловая игра «Производственное совещание»	2	2

	Практическое занятие № 11 Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личного развития)	2	2
	Самостоятельная работа №1 Подготовка докладов на тему: Особенности кадровой политики в зарубежных гостиницах. Исследование кадровой политики в организациях туристского бизнеса (на примере конкретной гостиницы). Определение количественной и качественной потребности в персонале в зарубежной гостинице. Оценка персонала на разных этапах работы сотрудника в организации (на примере организации туристского и гостиничного бизнеса Особенности построения обучения и развития персонала (на примере гостиницы).	4	3
Тема 1.3 Управление персоналом на предприятиях гостеприимства и туризма	**Содержание учебного материала**	**36**	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2	1
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	1
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	1
	Практическое занятие № 12. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	2
	Практическое занятие № 13, 14. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы	4	2

	Практическое занятие № 15. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	2
	Практическое занятие № 16. Деловая игра «Мотивация персонала»	2	2
	Практическое занятие №17. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций	4	2
	Практическое занятие №18 Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	2	2
	Практическое занятие №19. Деловая игра «Подбор персонала»	2	2
	Практическое занятие №20 Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности	2	2
	Практическое занятие №21. Анализ состава личностных качеств, не желательных для конкретных должностей и профессий гостиницы	2	2
	Практическое занятие №22. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2	2
	Практическое занятие №23. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы	2	2
	Практическое занятие №24. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2	2
	Практическое занятие №25 Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей	2	2
Тема 1.4 Договорные отношения в гостеприимстве	**Содержание учебного материала**	**4**	
	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом,	2	1

	правила составления, порядок согласования и подписания.			
	Практическое занятие № 26 ,27 Заполнение форм договоров	2	2	
Промежуточная аттестация: комплексный экзамен		**6**		
Всего:		**90**		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства				ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Раздел 1. Технология ведения делопроизводства		**12**		
Тема 1.1 Организация документооборота	**Содержание учебного материала**	**4**	1	
	Понятие, принципы и характеристика документооборота. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. Прохождение исходящих документов. Прохождение внутренних документов. Прием, передача и доставка документов. Работа с конфиденциальными документами. Учет объема документооборота	2		
	Практическое занятие № 1 Составление схемы документооборота туристского предприятия	2	2	
Тема 1.2 Регистрация документов. Номенклатура дел.	**Содержание учебного материала**	**4**	1	
	Понятие и системы регистрации документов. Формы и порядок регистрации документов. Индексация документов. Организация справочно-информационной работы. Контроль за исполнением документов. Составление номенклатуры дел. Оформление и текущее хранение дел. Оперативное хранение документов.	2		
	Практическое занятие № 2 Составление и регистрация входящих и исходящих документов	2	2	
Тема 1.3 Оформление и передача дел на хранение в архив	**Содержание учебного материала**	**4**	1	
	Подготовка дел к сдаче в архив. Экспертиза ценности документов. Оформление дел и передача их на архивное хранение.	2		
	Практическое занятие № 3 Оформление дел для передачи их на архивное хранение	2	2	
Раздел 2. Основные средства оргтехники и программные офисные продукты, применяемые в делопроизводстве		**12**		

Тема 2.1 Основные средства оргтехники и их применение	**Содержание учебного материала**	**4**	1
	Основные виды оргтехники: копировальный аппарат, принтер, сканер, факс. Их назначение. Основные приемы работы с оргтехникой. Уход за оргтехникой	2	
	Практическое занятие № 4 Работа с оргтехникой	2	2
Тема 2.2. Основные программные офисные продукты	**Содержание учебного материала**	**8**	1
	Основные программные офисные продукты. Текстовые и графические редакторы. Работа с программами MicrosoftOffice. Создание и передача электронной почты.	2	
	Практическое занятие № 5 Создание и редактирование документов в программных продуктах MicrosoftOffice.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Создание бланков документов в Microsoft Word	4	3
Раздел 3. Документирование деятельности организации		**32**	
Тема 3.1 Документирование трудовых отношений	**Содержание учебного материала**	2	1
	Классификация документов по личному составу. Оформление документов, используемых при приеме на работу. Оформление приказа (распоряжения) о переводе работника на другую работу. Оформление приказа (распоряжения) о прекращении действия трудового договора (увольнения) работника		
	Оформление документов по трудовым правоотношениям	2	2
Тема 3.2. Информационно-справочная документация	**Содержание учебного материала**	4	1
	Служебные письма. Понятие «служебное письмо». Разновидности служебных писем. Реквизиты и структура служебного письма. Язык и стиль служебного письма. Электронные документы. Достоинства и проблемы использования электронных документов. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой. Оформление документов, передаваемых по каналам электросвязи.		
	Акты, протоколы и другие информационно-справочные документы. Оформление акта. Оформление протокола. Оформление докладной,		

	служебной и объяснительной записок.			
	Практическое занятие № 6 Оформление служебных писем	4	2	
	Практическое занятие № 7 Оформление информационно-справочной документации	4	2	
Тема 3.3 Основные виды управленческих документов	**Содержание учебного материала**	2	1	
	Понятие и классификация ОРД. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов. Бланки документов и их виды.			
	Практическое занятие № 8 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	2	
	Практическое занятие № 9 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4	2	
Тема 3.4 Оформление корреспонденции в англоязычных странах	**Содержание учебного материала**	2	1	
	Структура формуляра и состав реквизитов служебного письма. Требования к оформлению реквизитов. Требования к оформлению конвертов.			
	Практическое занятие № 10 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	4	2	
Дифференцированный зачет		**2**		
Всего по дисциплине:		**58**		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения				ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Раздел 1. Этика-наука о морали и нравственности				
Тема 1.1 Предмет профессиональная этика. Цели и задачи курса	**Содержание учебного материала**	**2**	1	
	Понятие профессиональной нравственности и профессиональной этики. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Профессиональная честь и достоинство. Цели – способствовать формированию у деловых людей соответствующих нравственных качеств, а также усвоению этических норм поведения, как необходимых условий их повседневной деятельности	2		
Тема 1.2	**Содержание учебного материала**	**2**	1	

Духовная культура специалистов по сервису. Моральные нормы и нравственные требования	Понятие профессиональной нравственности и профессиональной этики. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Профессиональная честь и достоинство. Мораль как требование к поведению людей. Ограниченность такого понимания. Мораль в современной отечественной литературе. Необходимость морали в жизни общества и личности. Аморальность. Влияние морали на формирование нравственного идеала общества и личности, а также на поиск и обновление общезначимых целей.	2	
Тема 1.3 Исторические корни нравственности.	**Содержание учебного материала**	**2**	1
	Происхождение нравственности. Понятия обычая и моральной нормы. Системы патриархально - иерархической морали в различных общественных формациях. Отражение этих норм нравственности в трудах Платона, Конфуция и т.д. Понятие эпоса. Роль общественно - человеческих ценностей в развитии современной цивилизации.	2	
Тема 1.4 Идеал. Свобода. Добродетель и порок. Счастье.	**Содержание учебного материала**	**2**	
	Ценность. Мир человека - мир ценностей. Понятие идеала. Идеал единства. Нравственный идеализм. Свобода и необходимость. Своеволие. Отличие своеволия от свободы. Свобода выбора и ответственность. Свобода духа. Понятия «добродетель» и «порок» в традиционной моральной философии и повседневной жизни. Этика добродетелей. Учение Аристотеля о добродетелях. Учение В.С. Соловьева о добродетелях. Франклинские добродетели. Понятие счастья, его принадлежность одному человеку. Различные мнения о счастье. Счастье и удовлетворение, счастье и богатство. Счастье мудреца. Парадокс счастья.	2	1
Тема 1.5 Совесть и долг. Добро и Зло.	**Содержание учебного материала**	**8**	1
	Понятия совесть и долг. Возникновение совести и долга в истории этики. Воспитание в формировании совести и долга. Смысл жизни, предназначение человека и совесть. Формирование такого осознанного чувства как моральный долг. Долг - совокупность общественных обязанностей человека. Бескорыстие, моральность, честь, совесть, долг, моральная ответственность.	2	

	Мера ответственности в этике. Понятия добро и зло. Христианская церковь о природе и содержании добра и зла. Высокое предназначение человека - это творение добра.		
	Практическое занятие № 1 Круглый стол на тему «Совесть и долг. Добро и Зло»	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Подготовка сообщения по теме: « Ответственность-качество современного специалиста»	2	3
Раздел 2. Профессиональная этика			
Тема 2.1 Назначение психологического общения.	**Содержание учебного материала**	**4**	1
	Роль психологического общения в коллективе, в отношениях между руководителем и подчиненными. Приемы психологического общения	4	
Тема 2.2 Этика сферы предпринимательства	**Содержание учебного материала**	**2**	1
	Виды профессиональной этики и особенности деловой этики и этикета в социально- культурном сервисе.	2	
Тема 2.3 Профессиональная этика специалиста сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**6**	1
	Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.	2	
	Практическое занятие № 2 Система норм и стандартов служебного поведения для мужчин и женщин в современном деловом мире	4	2
Тема 2.4 Нравственная характеристика специалиста	**Содержание учебного материала**	**2**	1
	Профессионализм: составные элементы. Портрет идеального специалиста. Практикум «Жизнь по образу и реальности» и постановка задач в сфере профессиональной этики.	2	
Тема 2.5 Этикет в сфере услуг	**Содержание учебного материала**	**8**	1
	Понятие этикета в деловых отношениях. Специфика делового этикета в разных странах. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.	2	

	Практическое занятие № 3 Проблемы психологии общения	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. Подготовка сообщения по теме: «Правила бесконфликтного отношения с клиентами»	2	3
Раздел 3. Кодексы профессиональной и корпоративной этики			
Тема 3.1 Этикет руководителя (менеджера)	**Содержание учебного материала**	**12**	1
	Деловой этикет руководителя: прием посетителей, сотрудников, проведение совещаний, отношения с подчиненными. Этические норма служебного повеления руководителя в отношениях с представителями внешней среды фирмы: конкурентами, поставщиками, журналистами, общественностью и пр	4	
	Практическое занятие № 4 Стили руководства в туризме и гостеприимстве	4	2
	Практическое занятие № 5 Основные постулаты этического кодекса предпринимателя	4	2
Тема 3.2 Этика делового красноречия.	**Содержание учебного материала**	**2**	1
	Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и другие корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду. Стиль делового речевого воздействия и этикет.	2	
Тема 3.3 Механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения.	**Содержание учебного материала**	**14**	1
	Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинг и пр.; особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений.	2	
	Практическое занятие № 6 Этика ведения деловых переговоров. Типичные ошибки при ведении переговоров.	4	2
	Практическое занятие № 7 Этика письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.	4	2
	Практическое занятие № 8 Этика делового телефонного разговора	4	2
Тема 3.4 Критика	**Содержание учебного материала**	**6**	1

и этические аспекты.	Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические требования к критике. Этические рекомендации для критикующего и для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени ее этичности.	2		
	Практическое занятие № 9 Типичные этические нарушения в процессе критики	4	2	
Тема 3.5 Деловые приемы.	**Содержание учебного материала**	**6**	1	
	Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.	2		
	Практическое занятие № 10 этический принцип деловых отношений, «золотой стандарт».	4	2	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		**2**		
Всего по мдк:		**80**		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**40**		ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание учебного материала**	**18**		
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	1	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	1	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	1	
	Практическое занятие № 1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	2	
	Практическое занятие №2 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения,	2	2	

	применяемые в сфере туризма и гостеприимства		
	Практическое занятие № 3,4 Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, внесение корректировки скидка и перенос начисления. Оплата услуг. Выписка гостя	4	2
	Самостоятельная работа № 1 Анализ ценообразования на предприятиях туризма и гостеприимства	4	3
Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание учебного материала**	**18**	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Порядок возврат денежных средств гостю	4	1
	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы . Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов . Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.	4	1
	Практическое занятие № 5,6,7 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов	6	2
	Практическое занятие №8,9 Решение ситуационных задач	4	2
	Содержание учебного материала	**8**	

Тема 3. Проверка финансовых данных	Ночной аудит и организация работы. .Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Ознакомление с видами отчетной документации .	4	1	
	Практическое занятие №10,11 Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Составление алгоритма проведения ночного аудита	4	2	
Промежуточная аттестация МДК 01.04 – комплексный экзамен		**6**		
Итого по дисциплине (всего):		**50**		
Учебная практика УП 01.01		**72**		
Производственная (по профилю специальности) практика ПП.01.01		**36**		
Промежуточная аттестация по ПМ - экзамен квалификационный		**12**		
Всего по ПМ.02		**398**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2.Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).

6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).

7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основные учебные издания

11. Никольская, Е. Ю., Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. — Москва : Русайнс, 2022. — 265 с. — ISBN 978-5-466-02131-8. — URL: https://book.ru/book/947388

12. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: https://book.ru/book/945180

13. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2022. — 187 с. — ISBN 978-5-406-10038-7. — URL: https://book.ru/book/944147

Дополнительные учебные издания

14. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511182

15. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181

Интернет-ресурсы

16. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

17. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

18. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный (фронтальный); - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - защита рефератов - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий; - демонстрация выполнения видов работ практики; - выполнение письменной работы "Отчет по практике". Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация по МДК.01.01, МДК 01.04 в форме комплексного экзамена, МДК.01.02, МДК.01.03 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по УП.01.01 в форме дифференцированного
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и	

	безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	зачета. Промежуточная аттестация по ПП.01.01 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по ПМ.01 в форме экзамена квалификационного.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по профессионального модулю

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен квалификационный (6 семестр)

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

Примерный перечень вопросов тестирования:

1. Каковы положительные стороны франчайзингового соглашения для франчайзера?

B. Расширение бизнеса с малыми вложениями инвестиций на гостиничном рынке, получает добавочную прибыль от платежей
C. Оказывается помощь в виде пакетов планов до начала деятельности
D. Обеспечивается рекламой в стране и во всем мире, присоединяется к центральной системе бронирования
E. Приобретается оборудование для обслуживания клиентов со скидками
F. Создает полную концепцию и методы деятельности предприятия

2. В каких годах получила широкое распространение одна из форм управления гостиничными предприятиями « Управление по соглашению»?
A. В 1970-х
B. В 1980-х
C. В 1960-х
D. В 1950-х
E. В 1990-х

3. Сколько основных условий входит в соглашение об управлении?
A. 7
B. 5
C. 6
D. 4
E. 8

4. Кому дается право на управление гостиницей по « Управлению по соглашению»?
A. Менеджеру гостиницы
B. Владельцу гостиницы
C. Руководителю номерным фондом гостиницы
D. Руководителю службы безопасности гостиницы
E. Исполнительному комитету

5.На какое время обычно подписывается договор на управление собственностью гостиницы?
A. 5, 10 или 20 лет
B. 3, 5 или 10 лет
C. 4, 6 или 15 лет
D. 1, 2 или15 лет
E. 4, 5 или 10 лет

6.Какой процент от общего дохода или от чистой прибыли составляет размер премии управления?
A. 2- 4,5 %
B. 2- 3,5 %
C. 2-5,2 %
D. 2- 6,3 %
E. 2- 5,5 %

7. В какие годы было широко распространено арендное управление гостиничными предприятиями?
A. 1950-1960
B. 1925-1930
C. 1970-1980
D. 1990- 2000
E. 1941-1945

8. От чьей деятельности зависит эффективная организация обслуживания в гостиницах?
A. Главного менеджера и исполнительного комитета

B. Главного менеджера и службы безопасности
C. Главного менеджера и автоматизированной системы управления
D. От службы размещения и приема гостей
E. Главного менеджера и административно-хозяйственной службы
9. Какова основная обязанность главного администратора гостиницы?
A. Руководство при продаже номеров
B. Руководство персоналом гостиницы
C. Составление и утверждение меню ресторана при гостинице
D. Организация трансферта для гостей гостиницы
E. Ведение расчетного баланса гостей гостиницы
10. Какова вторая основная обязанность главного администратора гостиницы?
A. Ведение расчетного баланса гостей гостиницы
B. Руководство при продаже номеров
C. Организация трансферта для гостей гостиницы
D. Руководство персоналом гостиницы
E. Составление и утверждение меню ресторана при гостинице
11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:
A) объяснительная записка
B) докладная записка
C) акт
D) протокол
12. Какая функция относится к общим функциям документа:
A) общекультурная;
B) информационная;
C) правовая;
D) упорядочивающая.
13. Как должно происходить деление документов:
A) на роды, подвиды, подроды, разновидности;
B) на роды, виды, подвиды, разновидности;
C) на виды, подвиды, разновидности, роды;
D) на подвиды, подроды, разновидности.
14. Документационное обеспечение управления — это:
A) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.
B) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
C) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
D) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
15. ЕГСД — это:
A) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
B) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии.
C) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
D) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
16. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:
A) неопубликованный;
B) тайный;

C) непубликуемый;
D) непериодический.
17. Что относится к признакам документа:
A) функциональность информации;
B) тождественность самому себе;
C) законность;
D) завершенность сообщения.
18. Какой логический прием, используется при создании документов:
A) определение;
B) установление;
C) обоснование;
D) разъяснение.
19. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите
A) договорное письмо
B) рекламное письмо
C) сопроводительное письмо
D) письмо-приглашение
20. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите
A) договорное письмо
B) информационное письмо
C) сопроводительное письмо
D) письмо-претензию
21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, — это…
A) конфликт по горизонтали; B) конфликт по вертикали; C) конфликт смешанного типа.
22. Наиболее распространенные типы конфликтов — …
A) конфликты по горизонтали; B) конфликты по вертикали; C) конфликты смешанного типа.
23. К позитивным функциям конфликта относятся…
A) получение новой информации об оппоненте; B) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе; C) стимулирование к изменениям и развитию.
24.Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям — это конфликт…
A) конструктивный; B) деструктивный; C) объективный.
25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
A) силовое давление; B) уговоры; C) невмешательство.
26.Конструктивное разрешение конфликта зависит от…
A) адекватности восприятия конфликта; B) открытости и эффективности общения; C) количества отрицательных эмоций.
27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, — это стиль…
A) конкуренции; B) сотрудничества; C) компромисса; D) приспособления.
28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе — это стиль…
A) компромисса; B) конкуренции и соперничества; C) сотрудничества; D) уклонения
Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»
A) Да; B) Нет.
30. Кем был впервые введен термин «этика»?
A) Цицероном;

B) Архимедом;
C) Аристотелем;
D) Сократом.
31. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: A) «этика»; B) «нравственность»; C) «мораль».
a. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
b. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
c. Наука, изучающая нравственность.
32. Выберите правильный ответ. Этикет – это:
A) наука о морали:
B) манера поведения,
C) общая культура.
33. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:
A) упорство; настойчивость;
B) принципиальность; беспрекословность;
C) вежливость, тактичность.
34. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:
A) вежливость;
B) дипломатичность;
C) тактичность,
D) предупредительность;
E) все ответы верны;
F) все ответы неверны.
35. Выберите правильный ответ. Хороший вкус – это:
A) стиль;
B) элегантность,
C) мода.
36. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретами на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:
A) «Алло, это кто?»;
B) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»;
C) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
D) «Куда я попала?»;
E) «Иванова сейчас нет. Будет в 14:30. Может быть, ему что – нибудь передать?».
37. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету?
A) делайте все вовремя;
B) громко не смейтесь;
C) сдерживайте свое раздражение;
D) не болтайте лишнего;
E) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
F) думайте о других;
G) не будьте неряшливы;
H) одевайтесь как положено,
I) говорите и пишите хорошим языком.
38. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
A) образование;
B) социальный статус;
C) внешний вид,
D) возраст;
E) манера поведения,

F) все ответы верны;
G) все ответы неверны.
39. В процессе делового обобщения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращению к собеседнику. Это –
A) презрение;
B) интерес к собеседнику и его призрение,
C) проявление подчеркнутого неуважения.
40. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?
A) он обдумывает, как бы поэффективнее показать свою начитанность;
B) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
C) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
D) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
E) сосредоточен на своих личных проблемах.

Примерный перечень практических задач

1. Используя Систему классификации гостиниц и других средств размещения , основные характеристики различных групп средств размещения и функциональных служб гостиницы, разработайте организационную структуру управления следующим гостиничным пред□приятием.

Независимая коммерческая гостиница (номерной фонд 45 номеров), отвечает требованиям категории 2 звезды, уровень обслуживания ограниченный.

2. Используя Систему классификации гостиниц и других средств размещения , основные характеристики различных групп средств размещения и функциональных служб гостиницы, разработайте организационную структуру управления следующим гостиничным пред□приятием. Дочернее гостиничное предприятие (номерной фонд 100 номеров) в небольшом курортном городе, отвечающее требованиям категории 3 звезды, уровень обслуживания средний.

3. Используя Систему классификации гостиниц и других средств размещения, основные характеристики различных групп средств размещения и функциональных служб гостиницы, разработайте организационную структуру управления следующим гостиничным пред□приятием. Независимая гостиница большой вместимости (номерной фонд 800 номеров), предоставляющая полный комплекс гостиничных и дополнительных услуг, с развитой инфраструктурой, отвечающая требованиям категории 5 звезд, уровень обслуживания мировой.

4. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?

3. Ritz-Carlton - это гостиница, известная своим превосходным обслуживанием гостей. По сравнению со стандартными целями обычных бизнес□гостиниц - предоставить, домашние условия вдали от дома - компания Ritz□Carlton Hotel решила пойти дальше и предоставить проживание типа люкс для руководителей отраслей, планировщиков встреч и конференций и других важных лиц, путешествующих по делам бизнеса. Штаб-квартира этой сете□вой структуры располагается в Атланте и управляет роскошными гостиницами, добиваясь высоких результатов на каждом обслуживаемом ею рынке. Недавно эта гостиничная компания получила Malcolm Baldrige National Quality Award, очень престижную награду правительства США. Эта награда была вручена Ritz-Carlton за ее выдающиеся достижения в области лидерства, за сбор всесторонней

информации, скоординированное планирование и выполнение планов, а также за наличие подготовленных служащих, готовых «вывернуться наизнанку», чтобы удовлетворить запросы своих гостей. Если рассматривать все сказанное относительно контроля, какие типы контроль□ных механизмов потребовались, по вашему мнению, Ritz-Carlton, чтобы до□биться столь высоких результатов? Корпоративный лозунг в Ritz-Carlton – «Мы леди и джентльмены, обслуживающие других леди и джентльменов». Ожидается, что все служащие компании будут выполнять в ней так называемые «золотые стандарты». Эти стандарты соответствуют основным положениям первоклассного сервиса, в том числе предусматривают наличие процедур, при помощи которых можно решить любые проблемы, возникающие у гостей. Формальная разница между сетевой структурой категории люкс и обычными гостиничными компаниями заключается в том, что в первых заве□дениях служащие получают сертификат, свидетельствующий о прохождении ими специального курса подготовки на рабочем месте. Сертификат, позволяющий работать в Ritz-Carlton, ежедневно дополняется напоминаниями руководителей - обязательно добиваться поставленных целей, заданием конкретных показателей работы и подробными инструктажами. Чтобы удостовериться, что служащие знают стандарты качества, которые эта гостиничная компания ожидает от них, а также чтобы определить уровень удовлетворения их работы в компании, ежегодно проводятся всесторонние исследования. По результатам такого анализа за один год было установлено, что 96% служащих-респондентов имеют отличные результаты по обслуживанию гостей, т.е. по выполнению своих основных обязанностей. Компания наделяет свой персонал достаточным объемом полномочий, и поэтому он может самостоятельно решить практически любую проблему, с которой сталкивается гость. От служащих требуется помогать своим коллегам, когда необходимо добиться удовлетворения запросов клиентов, и не покидать помещение ни под каким предлогом до тех пор, пока проблема гостя не будет решена. Оказываясь в такой атмосфере внимания, гость чувствует себя королем, так как действительно видит, что его запросы и потребности всегда стоят на первом месте. Вопросы: 1. Каким образом Ritz-Carlton использует контроль, чтобы гарантировать предоставление услуг высочайшего качества? 2. Как компания поддерживает и наращивает высокий уровень вовлеченности своих служащих?

4. Мишель Уильямс недавно получила степень бакалавра в области управления в гостеприимстве и была принята на работу менеджером отдела регистрации в гостиницу средних размеров.. Клиенты гостиницы - люди со всего мира. Во многом из-за этого и персонал столь же интернационален: здесь работают представители двадцати стран. Большинство из них говорит более чем на одном языке и часто использует знание языков в работе. У Мишель небольшой опыт в управлении и мотивации мультикультурной группы своих подчиненных. Одна из проблем, с которой столкнулась Мишель на своей новой службе, возникла, когда она попыталась создать в своей команде более творческую атмосферу. В настоящее время служащие в отделе регистрации действуют скорее разрозненно, имея малое представление о командном подходе. В результате атмосфера в отделе является скорее холодной и официальной, а не теплой и дружелюбной, как ей хотелось бы. Кроме того, Мишель необходимо справляться и с проблемами, возникающими у ее подчиненных, если она собирается добиться, чтобы ее отдел работал как следует. Например, Мария, приехавшая в США из Испании, отлично общается с клиентами, но часто опаздывает на работу. Когда бывшие ее начальники делали ей замечания за опоздания, Мария, казалось, не понимала, что ее поведение порождает настоящие проблемы. Бьорн, студент из Норвегии, изучает гостеприимство и работает в гостинице неполный рабочий день. Хотя Бьорн всегда приходит на работу вовремя и работает старательно, ему не хватает умений и теплоты в общении с клиентами. Очень часто и гости, и коллеги считают, что он ведет себя слишком официально. Бьорн очень

редко улыбается гостям. И наконец, Пенг из Гонконга. Он очень прилежен в работе и каждое поручаемое ему задание выполняет на 100%. К сожалению, у него другая сложность: Пенг с трудом говорит по-английски и к тому же не уверен, что вообще сможет хорошо выучить этот язык. В результате, общаясь с гостями, он ограничивает свои разговоры с ними минимальным словарем, стараясь говорить только то, что ему необходимо для выполнения работ.

Вопросы: 1. Если бы вы были на месте Мишель, недавно принятой на работу менеджером стойки регистрации, какие методы вы бы использовали, чтобы ответить на следующие вопросы? 2. Как бы вы занялись проблемами, связанными с работой у Марии, Бьорна и Пенга и мотивировали бы этих подчиненных? 3. Как бы вы добились большего понимания различий международными культурами у членов вашей команды? 4. Предложите решение, как добиться чувства единой команды у такой мультикультурной группы.

5. Не секрет, что во всех гостиницах директор по административно-хозяйственной службе должен уметь быстро и эффективно реагировать на возникновение любых неожиданных ситуаций. Стефан Родонди, исполнительный директор гостиницы Regency . В один занятый день Родонди прибыл на работу, где ему сообщили, что три горничных не пришли из-за болезни. Эта ситуация создала для гостиницы большие проблемы, поскольку количество гостей ожидалось очень большим и надо было привести в порядок все 400 номеров. Вопрос: Что следует делать Стефану, чтобы поддерживать стандарты обслуживания и гарантировать качественную уборку всех номеров?

6. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

1.3. Критерии оценки

Критерии оценки теоретического задания

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 0,05 баллу.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Критерии оценки практического задания

Оценивание выполнения практического задания осуществляется в соответствии со следующей методикой:

в соответствии с каждым критерием балы начисляются, если студент дал правильный ответ, или совершил верное действие, в противном случае баллы не начисляются;

оценка за выполненное задания складывается из суммы начисленных баллов за выполнение практических задач.

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания		Баллы в соответствии с критериями оценки
		Максимальный балл – 3
1	Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала. Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных. Четко и верно даны определения понятий и научных терминов. Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.	3
2	Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала. Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы. Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов. При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.	1,5
3	Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала. Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно. Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии. При ответе на вопросы допускает неточности.	1
4	Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала. Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при ис0пользовании терминологии. Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.	0

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

1.5 Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основные учебные издания

11. Никольская, Е. Ю., Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. — Москва : Русайнс, 2022. — 265 с. — ISBN 978-5-466-02131-8. — URL: https://book.ru/book/947388
12. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: https://book.ru/book/945180
13. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2022. — 187 с. — ISBN 978-5-406-10038-7. — URL: https://book.ru/book/944147

Дополнительные учебные издания

14. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511182

15. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181

Интернет-ресурсы

16. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

17. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

18. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.