



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

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

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

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
<b>ОК 01.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02.</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
<b>ОК 04.</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
<b>ОК 05.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 06.</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
<b>ОК 07.</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
<b>ОК 08.</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
<b>ОК 09.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1.</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма

	и гостеприимства.
<b>ПК 1.2.</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
<b>ПК 1.3.</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
<b>ПК 1.4.</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

1.2.3 Личностные результаты, планируемые к достижению в ходе реализации образовательной программы

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса, оказания услуг населению	<b>ЛР 13</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	<b>ЛР 15</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 16</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.	<b>ЛР 18</b>

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. - организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
-------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</li> <li>- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> </ul> <p>использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p>
<b>знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> </ul> <p>основы делопроизводства.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</i></li> <li>- <i>требования российского законодательства к информации, предоставляемой к потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия туроператора и турагента;</i></li> <li>- <i>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</i></li> <li>- <i>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</i></li> <li>- <i>технология использования базы данных;</i></li> <li>- <i>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</i></li> <li>- <i>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</i></li> <li>- <i>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</i></li> <li>- <i>виды рекламного продукта, технология его разработки и проведение рекламных мероприятий;</i></li> <li>- <i>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</i></li> <li>- <i>правила оформления документации;</i></li> <li>- <i>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</i></li> <li>- <i>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</i></li> <li>- <i>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</i></li> <li>- <i>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> <li>- особенности туристского продукта. Влияние на технологии продаж;</li> <li>- формирование сбытовой сети турпродукта;</li> <li>- систему продвижения туристского продукта посредством PR технологий;</li> <li>- предпосылки возникновения и процесс стратегического управления туристской фирмой;</li> <li>- методы анализа внешней среды и конкурентных сил в отрасли туризма;</li> <li>- стратегии дифференциации бренда в сфере туристических услуг;</li> <li>- использование брендинга для продвижения туристических услуг.</li> <li>Значение торговой марки в туризме;</li> <li>- современные коммуникационные технологии в туризме;</li> <li>- клиентоориентированный подход маркетинга в туризме;</li> <li>- социально-этическая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии;</li> <li>- туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка. Их роль в создании и продвижении турпродукта;</li> <li>- развитие и регулирование турагентской деятельности в России;</li> <li>- организационные основы функционирования туристского предприятия;</li> <li>- классификацию общих и частных критериев для оценки деятельности туроператора;</li> <li>- формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм;</li> <li>- характеристику туристических направлений в зависимости от видов туризма;</li> <li>- особенности продаж туров в зависимости от выбранного направления;</li> <li>- взаимодействие турагента и туроператора при расчете индивидуальных туров;</li> <li>- классификацию видов предприятий размещения в составе тура;</li> <li>- классификацию типов номерного фонда в предприятиях размещения;</li> <li>- технологию разработки маршрутов индивидуальных и групповых туров;</li> <li>- методику расчета стоимости нестандартных туров;</li> <li>- договор о реализации туристского продукта, требования к его составлению;</li> <li>- туристскую документацию. Формирование документов для выдачи туристу и их регистрация;</li> <li>- классификацию групп клиентов. Факторы, влияющие на поведение клиентов;</li> <li>- формы, стили и классы обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания.</li> <li>- контроль и оценку качества туристского обслуживания и способы его регулирования;</li> <li>- конфликты и споры в практике турагентской деятельности. Урегулирование жалоб и претензий со стороны клиента;</li> <li>- правила этикета в общении с клиентами. Обратная связь;</li> <li>- общие вопросы безопасности в туризме.</li> </ul>
<p><b>уметь</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> </ul>

	<p>владеть культурой межличностного общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</li> <li>- обеспечить своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и предоставлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>- предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать его варианты;</li> <li>- оформлять документацию на счет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>- принимать денежные средства в оплату туристкой путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> <li>- осуществлять сравнительную характеристику российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке;</li> <li>- анализировать цели маркетинговых исследований;</li> <li>- анализировать эффективность проведения маркетинговых исследований;</li> <li>- проводить сравнительную характеристику российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке;</li> <li>- оценивать деятельность туроператоров по критериям, характеризующим их работу на конкретных туристских направлениях;</li> <li>- применять требования законов РФ по охране труда в офисном помещении и использовании средств пожарной безопасности;</li> <li>- анализировать туристский продукт по предложенным критериям;</li> <li>- осуществлять бронирование готового турпакета в системе онлайн;</li> <li>- проводить сравнительный анализ пакетных цен туроператоров по определенному направлению;</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать программы индивидуальных туров за рубеж;</li> <li>- разрабатывать программы групповых туров внутри страны;</li> <li>- разрабатывать программы тура по России для иностранных туристов;</li> <li>- производить расчет стоимости индивидуальных туров по России по заявке клиента.</li> </ul>
--	--

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

Всего часов – 292 часа, из них:

- на освоение МДК – 266 часа, в том числе:

МДК 01.01 – 64 часов,

МДК 01.02 – 34 часов,

МДК 01.03 – 32 часов,

МДК 01.04 – 62 часов,

Учебная практика - 36 часов,

Производственная практика - 36 часов;

- на самостоятельную работу – 8 часов;

- промежуточная аттестация по МДК – 6 часов;

- консультации – 6 часов;

- экзамен по модулю ПМ 01 - 6 часов.

Итого – 292 часов.



## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики по модулю	
				Всего	В том числе		Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа <sup>1</sup>			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>68</b>	42	<b>66</b>	44	2	2	36	36
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	<b>37</b>	20	<b>36</b>	24	2	1		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	<b>35</b>	20	<b>34</b>	24	2	1		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>68</b>	48	<b>66</b>	44	2	2		
ПК 1.1-ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика	<b>36</b>							
	Производственная практика	<b>36</b>							
	Консультации	<b>6</b>							
	Экзамен по модулю	<b>6</b>							
	<b>Всего:</b>	<b>292</b>	<b>130</b>	<b>202</b>	136	8	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) <sup>2</sup>	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>68</b>
<b>МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>66</b>
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	10
	<b>В том числе практические занятия:</b>	22
	<b>Практическое занятие №1</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. <b>Практическое занятие №2</b> Анализ структуры туристского и гостиничного предприятия <b>Практическое занятие №3</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Координация их работы. <b>Практическое занятие №4</b> Составление графиков выхода на работу. <b>Практическое занятие №5</b> Установление основных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства. <b>Практическое занятие №6</b> Профессиональный портрет сотрудника различных служб предприятий туризма и гостеприимства <b>Практическое занятие №7</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. <b>Практическое занятие №8</b> Оценка и анализ качества работы подразделений <b>Практическое занятие №9</b> Разработка мер по повышению эффективности работы подразделений (служб)	

	<p>предприятия</p> <p><b>Практическое занятие №10</b> Деловая игра «Должностные обязанности персонала гостиниц и туристских фирм»</p> <p><b>Практическое занятие №11</b> Анализ квалификационных требований к персоналу сферы туризма и гостеприимства</p>	
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>
	<p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p>	10
	<b>В том числе практические занятия:</b>	22
	<p><b>Практическое занятие №12</b> Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале служб</p> <p><b>Практическое занятие №13</b> Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников</p> <p><b>Практическое занятие №14</b> Разработка критериев оценки персонала гостиниц</p> <p><b>Практическое занятие №15</b> Разработка программы тренинга для сотрудников</p> <p><b>Практическое занятие №16</b> Деловая игра «Анкетирование персонала предприятия»</p> <p><b>Практическое занятие №17</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.</p> <p><b>Практическое занятие №18</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p> <p><b>Практическое занятие №19</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.</p> <p><b>Практическое занятие №20</b> Разработка методов мотивации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p><b>Практическое занятие №21</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг (продукта) предприятий туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №22</b> Решение ситуационных задач «методы принятия управленческих решений»</p>	
<b>Самостоятельная работа по МДК 01.01</b>		<b>2</b>

Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>2</b>
<b>Раздел 2. Изучение основ делопроизводства</b>		<b>37</b>
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>36</b>
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	<u>Документ и его функции.</u> Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов. <u>Требования к составлению и оформлению деловых документов</u> Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Регистрация и индексация документов. Порядок обработки документов. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.	4
	<b>В том числе практические занятия:</b>	16
	<b>Практическое занятие №1</b> Работа по составлению текста типового документа. <b>Практическое занятие №2</b> Оформление документа в соответствии с общими требованиями. <b>Практическое занятие №3</b> Заполнение реквизитов в типовом документе. <b>Практическое занятие №4</b> Формирование организационной документации. <b>Практическое занятие №5</b> Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения. <b>Практическое занятие №6</b> Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников. <b>Практическое занятие №7</b> Заполнение документов строгой отчетности. <b>Практическое занятие №8</b> Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения.	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2
	<b>В том числе практические занятия:</b>	4
	<b>Практическое занятие №9</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) <b>Практическое занятие №10</b> Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	

<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	4
	<b>В том числе практические занятия:</b>	4
	<b>Практическое занятие №11</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства <b>Практическое занятие №12</b> Составление приказов, личных дел, списка работников.	
<b>Самостоятельная работа по МДК 01.02</b> Электронные заявки. Электронный документооборот. Специализированные программы		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>1</b>
<b>Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>35</b>
<b>МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>34</b>
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4
	<b>В том числе практические занятия:</b>	8
	<b>Практическое занятие №1</b> Отработка полученных теоретических знаний на практике. <b>Практическое занятие №2</b> Правила этикета при проведении переговоров с поставщиками услуг <b>Практическое занятие №3</b> Анализ норм делового этикета в гостеприимстве <b>Практическое занятие №4</b> Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания	
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал Развитие навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4
	<b>В том числе практические занятия:</b>	16
	<b>Практическое занятие № 5</b> Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. <b>Практическое занятие № 6</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. <b>Практическое занятие №7</b> Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей.	

	<p><b>Практическое занятие №8</b> Анализ специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами</p> <p><b>Практическое занятие №9</b> Разработка техники эффективного делового общения, протокол и этикет для предприятий туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №10</b> Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта</p> <p><b>Практическое занятие № 11</b> Языковые клише: «Предоставление информации клиенту по телефону»</p> <p><b>Практическое занятие № 12</b> Составление коммерческого предложения клиенту</p>	
<b>Самостоятельная работа по МДК 01.03</b>		<b>2</b>
<b>Кросскультурные коммуникации. Выходы из конфликтных ситуаций.</b>		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>1</b>
<b>Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>68</b>
<b>МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>66</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>28</b>
	<p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p>Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства</p>	10
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>18</b>
	<p><b>Практическое занятие №1</b> Расчет основных финансовых показателей работы организации</p> <p><b>Практическое занятие №2</b> Анализ факторов, влияющих на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №3</b> Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены услуг предприятий туризма и гостеприимства (ТиГ)</p> <p><b>Практическое занятие №4</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №5</b> Неценовые маркетинговые решения применяемые в сфере туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №6</b> Подходы к определению тарифа предприятий туризма и гостеприимства</p>	

	<p><b>Практическое занятие №7</b> Разработка формирования фирменного стиля предприятия</p> <p><b>Практическое занятие №8</b> Разработка ребрендинга предприятия сферы туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №9</b> Создание базы данных потребителей, конкурентов и поставщиков</p>	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>34</b>
	<p>Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.</p> <p>Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет</p> <p>Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание</p>	8
	<b>В том числе практические занятия:</b>	26
	<p><b>Практическое занятие №10</b> Функции кассира предприятий туризма и гостеприимства</p> <p><b>Практическое занятие №11</b> Анализ основных ошибок операторов по бронированию. Разработка скрипта телефонного разговора с клиентом</p> <p><b>Практическое занятие №12</b> Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования услуг (продуктов)</p> <p><b>Практическое занятие №13</b> Оформление счетов. Отчетная документация кассовых операций.</p> <p><b>Практическое занятие №14</b> Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями»</p> <p><b>Практическое занятие №15</b> Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления, внесение корректировки в счет гостя</p> <p><b>Практическое занятие №16</b> Оплата услуг. Расчеты с гостями в гостиничном предприятии</p> <p><b>Практическое занятие №17</b> Оплата услуг. Расчеты с клиентами в туристском предприятии</p> <p><b>Практическое занятие №18</b> Возврат денежных средств клиентами. Аннулирование.</p> <p><b>Практическое занятие №19</b> Разработка алгоритма работы с жалобами клиентов. Сглаживание конфликтов.</p> <p><b>Практическое занятие №20</b> Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями»</p> <p><b>Практическое занятие №21</b> Отработка владения навыками организации устных и письменных коммуникаций с клиентами и партнерами</p> <p><b>Практическое занятие №22</b> Составление предложений по продаже продуктов предприятий сферы туризма и гостеприимства</p>	
<b>Самостоятельная работа по МДК 01.04</b>		<b>2</b>
Подготовить реферат на тему : «Рынок автоматизированных систем управления сферы туризма и гостеприимства»		

<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	<b>2</b>
<p><b>Учебная практика направлена на формирование умений и первичного практического опыта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</li> </ul> <p><b>Виды работ</b></p> <p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	<b>36</b>
<p><b>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</li> </ul> <p><b>Виды работ</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p>	<b>36</b>



<p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	
<b>Экзамен по модулю ПМ 01</b>	<b>12</b>
Всего	292

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

а) перечень оборудования:

– аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

б) учебно-методические материалы, средства обучения:

– компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:

– установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

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

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. Москва: Издательство «Форум», 2015

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр 4«Академия», 2015

4. Еланцева О.П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц. Учебное пособие. Тюмень. Издательство тюменского государственного университета. 2013.

5. МазилкинаЕ.И. «Организация продаж гостиничного продукта» М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

6. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. 2-е издание. Москва, «Академия»,2015

7. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

8. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

9. Любавина Н. Л., Кроленко Л. А., Нечаева Т. А. Технология и организация турагентской деятельности
10. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
11. Базаров Т.Ю. Управление персоналом
12. Акентьева С. И., Игнатьева В. В., Петрова Г.В. Организация туристской индустрии
13. Грядун М. В. Продажи гостиничного продукта
14. Гребенюк Д. Г. Технология продаж и продвижения турпродукта

**Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007
5. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубе- лис. – М.: Академия, 2015.
6. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учебное пособие. – Минск: Новое знание, 2015. – 496 с.
7. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2014.
8. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистка, 2015. – 256 с.
9. Исмаев Д.К. Основная деятельность туристской фирмы. – М.: МАТГР, 2015. – 250 с.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2014.
11. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2015. – 240 с.
12. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристическом бизнесе. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 240 с.
13. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 288 с.
14. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2017. – 104 с.

**Журналы (электронные):**

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– <http://prohotel.ru>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonelf.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>
8. <http://www.travelmole.com>
9. Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
10. Системы поиска туров [www.sletat.ru](http://www.sletat.ru), [www.tury.ru](http://www.tury.ru), [www.exat.ru](http://www.exat.ru).
11. Сайты туроператоров и турагентств.
12. «Банко тревел информ»: [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
13. «Рата ньюс»: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
14. «Российские туристские новости»: [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru)
15. «Турпром»: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)
16. Юридические консультации и новости онлайн для турфирм от Юридического Агентства «Персона Грата» – новости, библиотека законов в сфере туризма: [www.travelexpert.ru](http://www.travelexpert.ru)

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»
3. Правила предоставления гостиничных услуг
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
5. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
6. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Учебная практика проводится концентрировано. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики

для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

### **Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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

	<p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p>выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических занятий № 9-14;</li> <li>- заданий по учебной практике;</li> <li>- заданий по самостоятельной работе</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</li> </ul>
<p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>75% правильных ответов</p> <p>Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических занятий № 10-22;</li> <li>- заданий по учебной практике;</li> <li>- заданий по самостоятельной работе</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</li> </ul>
<p><b>ОК.01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения</p>
<p><b>ОК.02</b> Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения</p>
<p><b>ОК.03</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую</p>	<p>Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе</p>

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.		выполнения
<b>ОК.04</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.05</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.06</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.07</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.08</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК.09</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения