

Приложение 1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа
профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
служб предприятий туризма и гостеприимства

Обязательный профессиональный блок

Профессиональный цикл

Разработчик: Комиссаров Н.С., преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

2024 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «*наименование вида деятельности*» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 01.	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 В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен²:

Владеть навыками	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Производить координацию 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)
	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Владеть культурой межличностного общения
	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	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
	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	Основы делопроизводства
	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	Основы делопроизводства

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 222
в том числе в форме практической подготовки 114

Из них на освоение МДК 172
в том числе самостоятельная работа 8
практики, в том числе учебная 36
производственная _____
Промежуточная аттестация 14

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) ³	Самостоятельная работа ⁴	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	46	32	46	32	-	2	-	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	24	36	24	-	2	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий	34	24	34	24	-	2	-	-	-

³ Указывается только для специальностей, в случае реализации профессии столбец удаляется.

⁴ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

	туризма и гостеприимства									
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	56	34	56	34	-	2	-	-	-
	Учебная практика	36	-						36	
	Производственная практика	-	-							-
	Промежуточная аттестация	14	-							
	Всего:	222	114	172	114		8	14	36	X

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		46/32	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		46/32	
Тема 1.1. Организация	Содержание	4	ПК 1.1.

и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	42	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	6	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	6	
	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	6	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	4	

	Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	6	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	6	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	32	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	6	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	8	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24	
МДК 01.02 Основы делопроизводства		36/24	
Тема 2.1. Делопроизводства	Содержание	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК
	Документ и его функции.		

и общие нормы оформления документов	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		07; ОК 09 КК 01-02
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		
	Содержание Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
	В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
	В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	12	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		34/24	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/24	ПК 1.3.

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание 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	ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	26/20	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
		20	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		56/34	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		56/34	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	26/22	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		

	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.		
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	30/12	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	18	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	12	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
Учебная практика Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		36	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
Промежуточная аттестация	14	
Всего	222	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», «Информационных технологий в профессиональной деятельности», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Николенко П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса. Администрирование отеля., М.: Юрайт, 2023
2. Грознова О.С. Делопроизводство, М.: Юрайт, 2023
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, М.: ИЦ «Академия», 2021
4. Морозова Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия, М.: Юрайт, 2023
5. В.С.Боголюбов Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве, М.: Юрайт, 2023

3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

10. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие /

О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

11. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

3.2.3. Дополнительные источники

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

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

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

4. 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>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</p> <p>оказывать первую помощь;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</p> <p>программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы делопроизводства.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета/ экзамен а по МДК в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования
<p>владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета/ экзамен а по МДК в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования