

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ РД
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РД «АГРАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код и наименование специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»

входящей в состав УГС 43.00.00.Сервис и туризм

Квалификация выпускника: - Специалист по туризму и гостеприимству.

2024г.

ОДОБРЕНО

методической комиссией

Султанов И.А.

Протокол № 9 от «20» 05 2024 г

Председатель МК

Султанов И.А.

УТВЕРЖДАЮ

зам. директора по УР

И.Т. Курбанов Курбанов И.Т.

«20» 05 2024 г

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»,

с учетом примерной программы утвержденного протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС 43.00.00 от 03.10.2023 № 10 (Зарег. в государственном реестре примерных образовательных программ за № 125 Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РД «Аграрный колледж»

Разработчики:

Мирзаханов Г.А. - преподаватель ГБПОУ РД «Аграрный колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**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 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 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
--------	--

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 284

в том числе в форме практической подготовки – 194

Из них на освоение МДК – 128

в том числе самостоятельная работа –
практики, в том числе учебная – 72

производственная – 72

Промежуточная аттестация - 12

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.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
	Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа ¹	Промежуточная аттестация						
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	32	12	32	12			18	18
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	32	10	32	10			18	18
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	24	12	32	12				18
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	32	16	32	16			36	18
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	12					12		

	Всего:	284	194	128-	80			72-72	72-72
--	---------------	------------	------------	-------------	-----------	--	--	--------------	--------------

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 ²		Код ПК, ОК
1	2	3		
		Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%	Обязат. часть ОП	
		284/194	300/248	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		32		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 1.1.	Содержание	4		
Организация 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			ПК 1.1. 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			
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	16		
	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			ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций			
	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			
	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			
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда			
	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			

	<p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная ,матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p>			
	<p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p>			
	<p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p>			
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p>	<p>12</p>		
	<p>Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>			<p>ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>
	<p>Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства</p>			
	<p>Составление графиков выхода на работу.</p>			
	<p>Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду</p>			
	<p>Разработка программы формирования лояльности персонала.</p>			
	<p>Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб</p>			
<p>Учебная практика раздела 1 Виды работ 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.</p>	<p>18</p>			

Производственная практика раздела 1				
Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		18		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		32		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	8		
	Документ и его функции.			ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.			
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.			
Классификация и структура организационно-распорядительных документов.				
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	4		
	Организационные документы.			ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Распорядительные документы.			
	Виды информационно-справочных документов.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	6		
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов				

	(постановление, распоряжение, приказ, указание)			
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	10		
	Понятие и принципы организации документооборота.			ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Порядок ведения документации.			
	Документы по трудовым отношениям.			
	Деловая речь и ее грамматические особенности.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	4		
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.			ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	
Учебная практика раздела 2				
Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		18		
Производственная практика раздела 2				
Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		18		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		32		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	8		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения			ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета			

	и этики деловых отношений			
	В том числе практических и лабораторных занятий	4		
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.			ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	12		
	Деловое общение. Этика и этикет.			ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	8		
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.			ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.			
Производственная практика раздела 3 Виды работ				
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		18		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		32		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства				
Тема 4.1.	Содержание	8		

Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.			ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	10		
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.			ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	8		
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.			ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	6		
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики			
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.				
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;		36		

<p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>			
<p>Производственная практика раздела 4 Виды работ Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	18		
<p>Промежуточная аттестация</p>	12		
<p>Всего</p>	284	300	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета». Оснащены в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности. Оснащение:

Стол ученический, стул ученический, стол учителя Доска для мела Brauberg магнитно-маркерная двусторонняя 90x120см, стенд, учебники. Система электронного документооборота, Система управления базами данных. Комплект демонстрационного оборудования по всем темам программы.

Стандартный проектор, Потолочное универсальное крепление.

УМК по дисциплине (материал практических занятия, кейс видео и аудио материалов, контрольно-оценочные средства, перечень домашних заданий, перечень литературы).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. 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>

2. 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>

3. 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>

3.2.2. 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логическиверно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	

Фонд оценочных средств

Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения ПМ.01

Организация контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, входящей в образовательные программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать:

- 31. законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- 32. основы трудового законодательства Российской Федерации;
- 33. основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- 34. цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- 35. ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг

Уметь:

- У1. взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продаж и билетов.

Владеть навыками:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

Формируемые компетенции:

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

ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

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

ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ВД1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

22. Виды контроля по учебной дисциплине МДК01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Таблица 1.

Виды контроля	Семестры	
	2 семестр	семестр
Входной контроль	V	
Текущий контроль	V	
Промежуточная аттестация	Э	

23. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам(разделам), видам контроля

Таблица2.

Элемент учебной дисциплины	Виды контроля					
	Входной контроль		Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые З, У,	Формы контроля	Проверяемые З, У.	Формы контроля	Проверяемые З, У.
Тема 1.1. Организация технологии работ служб предприятий туризма и гостеприимства	<i>Входной контроль</i>	<i>З1, У1.</i>	<i>Фронтальный опрос, ПР1</i>	<i>З1-3, У1.</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>З1-5, У1.</i>
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<i>Входной контроль</i>	<i>З1-3, У1.</i>	<i>ПР2-6 ПР7-17 ПР18-19</i>	<i>З1-5, У1.</i>		

2.1 Входной контроль по МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Входной контроль по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства проводится с целью проверки отдельных знаний и умений студентов, необходимых для дальнейшего успешного обучения.

Входной контроль по учебной дисциплине МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства включает:

13. Тест по входному контролю знаний
14. Ведомость результатов входного контроля знаний
15. Краткая аналитическая справка по группе

Текущий контроль по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Текущий контроль знаний, умений и компетенций обучающихся предусматривает решение следующих задач:

- Оценка качества освоения обучающимися образовательной программы;
- Аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений по этапным требованиям соответствующей образовательной программы;
- Широкое использование современных контрольно-оценочных технологий;
- организация самостоятельной работы студентов с учетом их индивидуальных способностей;
- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, предметной кафедры и колледжа.

Текущий контроль организован так, чтобы каждый студент за учебный месяц имел не менее двух оценок. В конце каждого семестра у каждого студента должна быть аттестация по каждому учебному месяцу, что позволит достаточно объективно оценить знания по пройденному материалу.

Промежуточная аттестация по МДК01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Промежуточная аттестация оценивает результаты учебной деятельности студента за семестр.

Основной формой промежуточной аттестации по МДК 01.01 является дифференцированный зачет.

Зачет по МДК проводится согласно «Положение о промежуточной аттестации студентов».

Комплект заданий для входного контроля по МДК01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Выберите правильный ответ. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания:
 - паспорт
 - виза
 - миграционная карта
 - уведомление о прибытии
2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:
 - Тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)

- Срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
 - Название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
 - Название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда
3. Выберите правильный ответ. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:
- Сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
 - Категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих
 - число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
 - категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
4. Выберите правильный ответ. Единый расчетный час в гостинице:
- 10:00 часов текущих суток по местному времени
 - 12:00 часов текущих суток по местному времени
 - 14:00 часов текущих суток по местному времени
 - 16:00 часов текущих суток по местному времени
5. Выберите правильный ответ. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:
- паспорта
 - уведомления о прибытии иностранного гражданина
 - заявки на бронирование мест
 - карты гостя
6. Выберите правильный ответ. Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые со сознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?
- К правилам при приёме клиентов
 - К правилам при выписке клиентов
 - К правилам при отъезде клиента
 - К правилам гостеприимства
7. Выберите правильный ответ. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
- трансфер
 - побудка к определенному времени
 - дополнительный комплект белья
 - услуги room-service
8. Выберите правильный ответ. Выберите из предложенных меню английский завтрак:
- Яичница с беконом, чай /кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок
 - Омлет, чай/ кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты
 - Сыр, йогурт, чай /кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.
 - Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок
9. Выберите правильный ответ. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- Уровню и качеству обслуживания
- По количеству предоставляемых услуг
- По сезонности
- местоположению

10. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- Переводит бронь в разряд негарантированной
- Отменяет бронирование
- Ничего не делает
- Занести клиента в «черный список»

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB(Roombooked)означает:

- Количество номеров, отменяемых в последний момент
- Количество забронированных номеров
- Количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- Среднестатистический размер допустимых пере бронирований

12. Выберите правильный ответ. Тип номера-apartament представляет собой:

- Самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
- номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
- семейная комната размером больше стандартной
- двух местный номер

13. Выберите правильный ответ. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- Системы АА
- Звездная (Европейская классификация)
- Системы В&В
- Открытой системы

14. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей ,начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей всей администрации?

- Без звезд
- 2звезды
- 5звезд
- 3звезды

15. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер ?

- 3звезды

- 2звезды
- 5звезд
- 4звезды

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом ?

- устно
- письменно
- по телефону
- в любой форме

17. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

- SNGL
- DBL
- TRPL
- TWIN

18. Выберите правильный ответ. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

- В организации посещения другой местности
- В целях путешествия
- В длительности путешествия
- В стоимости

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены

- пансионаты
- санатории
- водолечебницы
- дома отдыха

20. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

- пансионаты
- санатории
- водолечебницы
- дома отдыха

Комплект заданий для практических работ
по МДК01.01 Организация технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Практическая работа №1

Задание 1 Дайте определение понятию «предприятие туризма и гостеприимства». Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма, составьте схему управления и распределения полномочий.

Задание 2 Запишите основные цели и задачи деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма), гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Комплект заданий для практических работ

по МДК 01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Практическая работа №2-6

Задание 3 Запишите основные и сопутствующие виды деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Задание 4 Запишите этапы создания предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения) и поясните каждый из них.

Примерная тематика докладов

1. Генезис понятий «гостиничная цепь» и гостиничная сеть
2. Влияние выбранного типа организационной структуры на деятельность предприятий туризма и гостеприимства
3. Взаимодействие предприятий туризма и гостеприимства
4. Работа предприятий общественного питания в рамках средств размещения (рестораны при отеле /гостинице)
5. Сервис рум как вид обслуживания предприятием общественного питания в средствах размещения
6. Взаимодействие предприятия туризма (турагентство, турфирма) с транспортными компаниями, реализующими пассажирские перевозки
7. Деловая этика в коммуникациях при взаимодействии служб предприятий туризма и гостеприимства
8. Организационная структура предприятия сервиса и взаимодействие отделов при организации рабочих процессов
9. Организация работы сервиса по уборке и клинингу на предприятиях туризма и гостеприимства
10. Аутсорсинг на предприятиях туризма и гостеприимства

Комплект заданий для практических работ

по МДК 01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Практическая работа №7-17

Задание 5 Зарисуйте схематично, какие факторы определяют выбор предприятием организационно-правовой формы предприятия туризма и гостеприимства.

Задание 6 Кто выступает субъектами хозяйствования на рынке предприятий туризма и гостеприимства? Дайте пояснения.

Задание7 Запишите определение понятий: устав, учредительный договор, государственная регистрация.

Комплект заданий для практических работ

Практическая работа №18-19

Задание8 Как происходит подготовка учредительных документов? Для государственной регистрации предприятия в местные органы власти предоставляются:

-
-
-

Задание9 Запишите и (или) зарисуйте схематично, в какие органы государственного регулирования будут направлены комплекты документов (и что в них входит) при создании предприятия туризма и гостеприимства.

Задание10 Что понимается под «ликвидацией» юридического лица ли ИП? Какие виды ликвидации могут быть?

Критерии оценки практических работ:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если практическая работа выполнена в полном объеме или с незначительной ошибкой, выполнено 87-100% практической работы;
- оценка «хорошо» -со значительной, но не грубой ошибкой или на2-3незначительные ошибки, выполнено 70,1-86,9% практической работы;
- оценка «удовлетворительно» -задание полностью сделано с незначительными ошибками или 2-3значительные ошибки, выполнено50-70%практической работы;
- оценка «неудовлетворительно» - выполнено менее 49,9%практической работы.

Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения МДК01.02 Изучение основ делопроизводства, входящей в образовательную программу подготовки специалистов среднего звена по специальности43.02.16 Туризм и гостеприимство, в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать:

- З 1. программное обеспечение деятельности туристских организаций; 3.2. основы делопроизводства.

Уметь:

- У1. владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

Формируемые компетенции:

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

ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

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

ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

24. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам(разделам), видам контроля

Таблица 2.

Элемент учебной дисциплины	Виды контроля					
	Входной контроль		Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые З, У,	Форма контроля	Проверяемые З, У.	Форма контроля	Проверяемые З, У.
Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	<i>Входной контроль</i>	<i>З1-2, У1,2</i>	<i>Фронтальный опрос, ПР1</i>	<i>З1-2, У1,2</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>З1-2, У1,2.</i>
Тема 2.2. Основные виды и управленческих документов			<i>ПР2-6</i>	<i>З1-2, У1,2</i>		
Тема 2.3. Организация работы с документами			<i>ПР7-17</i>	<i>З1-2, У1,2</i>		
Тема 2.4. Современная оргтехника			<i>ПР18-19</i>	<i>З1-2, У1,2</i>		

2.1 Входной контроль по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Входной контроль по учебной дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» проводится с целью проверки отдельных знаний и умений студентов, необходимых для дальнейшего успешного обучения.

Входной контроль по учебной дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» включает:

16. Тест по входному контролю знаний
17. Ведомость результатов входного контроля знаний
18. Краткая аналитическая справка по группе

Текущий контроль по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Текущий контроль знаний, умений и компетенций обучающихся предусматривает решение следующих задач:

- Оценка качества освоения обучающимися образовательной программы;
- Аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей образовательной программы;
- Широкое использование современных контрольно-оценочных технологий;
-

организация самостоятельной работы студентов с учетом их индивидуальных способностей;

- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, предметной кафедры и колледжа.

Текущий контроль организован так, чтобы каждый студент за учебный месяц имел не менее двух оценок. В конце семестра у каждого студента должна быть аттестация по каждому учебному месяцу, что позволит достаточно объективно оценить знания по пройденному материалу.

Промежуточная аттестация по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Промежуточная аттестация оценивает результаты учебной деятельности студента за семестр.

Основной формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

Зачет по учебной дисциплине проводится согласно «Положение о промежуточной аттестации студентов».

Комплект заданий для входного контроля

По МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?

- +Протокол собрания учредителей;
- Устав;
- Учредительный договор.

2. Положение о структурном подразделении—это:

- +правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
- Правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
- договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:

- +ее утверждения;
- Ее составления;
- Ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа—это:

- +регламент;
- Штатное расписание;
- устав.

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

- +федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
- Коллективные и индивидуальные;
- Правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

6. Распоряжение издается:

- +единолично;
- коллегиально;
- в условиях ведомственного регулирования.

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- +выписка;
- Электронная копия;
- дубликат.

8. Не является документом, который инициирует решение:

- +проект документа;
- заключение;
- докладная записка.

9. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

- +Надписью «проект» в верхнем поле справа;
- Проект необязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;
- Проект оформляется на специальном бланке.

10. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

- +Распорядительная;
- Констатирующая;
- Вводная.

11. В состав информационно-справочных документов не входит:

- +указание;
- Докладная записка;
- сводка.

12. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

- +перепиской;
- Документацией для служебного пользования;
- Статистической отчетностью.

13. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

- + Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника;
- Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
- Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя.

14. Что не является признаком акта?

- +составление в свободной форме;
- Установление фактического состояние дел и отражение его в акте;

– Коллегиальность составления.

15. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

+исходящими документами;

– Входящими документами;

– перепиской.

16. Что включает в себя техническое исполнение документа:

+ подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа;

– Предоставление распечатанного проекта документа руководителю на

согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа;

– Составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату.

17. Когда документ является исполненным?

+ Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;

– Как только документу присвоен регистрационный номер;

– Когда документ получен конечным адресатом.

18. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р7.0.97-2016?

+№12, №13, №14;

– №12, №14, №16;

– №11, №12, №14.

19. Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

+регистрационным номером документа;

– грифом;

– датой документа.

20. Какой формат бумаги используется для изготовления бланков резолюций?

+A5, A6;

–A4, A5;

–A6, A4.

21.носителем информации является:

+материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;

– Создатель документа;

– Структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота.

22. Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера– это:

+юридическая значимость документа;

– Юридическая сила документа;

– аутентичность.

23. Типовым сроком исполнения документа называется:

+срок исполнения документа согласно нормативно-правовому акту;

– срок исполнения, который установлен в организационно-распорядительном документе или в резолюции;

– срок исполнения, установленный сложившимся в организации обычаем.

24. Справочник, содержащий сведения о фондах архива и

предназначенный для ознакомления с их составом и содержанием– это:

- +архивный путеводитель;
- Архивный справочник;
- Архивный указатель.

25. Унифицированной формой документа является:

- +формуляр документа определенного вида, который содержит постоянную часть текста;
- Бумажный или электронный шаблон с реквизитами, по которым определяется автор официального документа;
- Реквизит о согласии организации, которая не является автором документа, с его содержанием.

**Комплект заданий для практических работ
по МДК01.02 Изучение основ делопроизводства**

Практическая работа №1

Тема: 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов. Содержание занятий:

1. Обработка документов.
2. Регистрация документов.
3. Контроль исполнения документов.
4. Организация хранения документов.

Самостоятельная работа:

1. Правила оформления организационно-распорядительных документов.
2. Сроки исполнения.
3. Порядок передачи документов на хранение

**Комплект заданий для практических работ
По МДК01.02 Изучение основ делопроизводства**

Практическая работа №2-6

Тема: 2.2. Основные виды управленческих документов. Содержание занятий:

1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, должностные инструкции)
2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

Самостоятельная работа:

1. Оформление реквизитов документов.
2. Особенности официально-делового стиля.

**Комплект заданий для практических работ
По МДК01.02 Изучение основ делопроизводства**

Практическая работа №7-17

Тема: 2.3. Организация работы с документами
Содержание занятий:

1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.
2. Составление приказов, личных дел, списка работников.
3. Употребление прописных и строчных букв.

Самостоятельная работа:

1. Требования к документам, изготавливаемым с помощью печатающих устройств.
2. Требования к бланкам.

Комплект заданий для практических работ
по МДК01.02 Изучение основ делопроизводства

Практическая работа №18-19

Тема: 2.4. Современная оргтехника
Содержание занятий:

1. Изготовление документов на ПК.
2. Использование периферийных устройств

Самостоятельная работа:

1. Требования к документам, изготавливаемым с помощью печатающих устройств.
2. Требования к периферийным устройствам.

Комплект заданий для практических работ
По МДК01.02 Изучение основ делопроизводства

Критерии оценки практических работ:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если практическая работа выполнена в полном объеме или с незначительной ошибкой, выполнено 87-100% практической работы;
- Оценка «хорошо» - со значительной, но не грубой ошибкой или на 2-3 незначительные ошибки, выполнено 70,1-86,9% практической работы;
- Оценка «удовлетворительно» - задание полностью сделано с незначительными ошибками или 2-3 значительные ошибки, выполнено 50-70% практической работы;
- Оценка «неудовлетворительно» задание выполнено менее 50% практической работы;

