



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
**«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГПОУ «СПК»



«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Для студентов, обучающихся по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код **наименование специальности/профессии**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1.	Коваль К.С.	первая	преподаватель
2.	Гурьева Е.Н.	первая	преподаватель
3.	Нехорошева А.В.	нет категории	преподаватель

20

[число]

мая

[месяц]

2024

[год]

Рекомендована

ПЦК естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 8 от «27» мая 2024 г.

Рекомендована

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 4 от 10 июня 2024 г.

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	3
2	Результаты освоения профессионального модуля	7
3.	Условия реализации профессионального модуля	8
4.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	16
5.	Примерная тематика учебно-исследовательских работ студентов	22
6.	Приложение: матрица компетенций профессионального модуля	27

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

ПМ.1

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности/
профессии

43.02.16

[код]

Туризм и гостеприимство

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

ПМ.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- 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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.16

[код]

Туризм и гостеприимство

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[код]

[наименование специальности полностью]

при освоении профессии рабочего

[код]

[наименование профессии полностью]

в рамках специальности СПО

[код]

[наименование специальности полностью]

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

1. производить координацию работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
2. осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

- | | |
|----|--|
| | гостеприимства; |
| 3. | выполнять подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов; |
| 4. | использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; |
| 5. | осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги. |

уметь:

- | | |
|----|--|
| 1. | владеть техникой количественной оценки и анализа информации; |
| 2. | владеть методикой хранения и поиска информации; |
| 3. | владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); |
| 4. | владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; |
| 5. | собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; |
| 6. | формировать банки данных; |
| 7. | взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; |
| 8. | владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; |
| 9. | владеть культурой межличностного общения. |

знать:

- | | |
|-----|---|
| 1. | законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; |
| 2. | основы трудового законодательства Российской Федерации; |
| 3. | основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; |
| 4. | основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; |
| 5. | теории мотивации персонала и его психологические особенности; |
| 6. | теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; |
| 7. | оказывать первую помощь; |
| 8. | виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; |
| 9. | цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; |
| 10. | ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение. |

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

	всего часов	<input type="text" value="381"/>	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося		<input type="text" value="381"/>	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося		<input type="text" value="349"/>	часов,
самостоятельной работы обучающегося		<input type="text" value="14"/>	часов;
промежуточной аттестации		<input type="text" value="18"/>	
учебной практики		<input type="text" value="72"/>	часов;
производственной практики		<input type="text" value="72"/>	часов;

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК.1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	<input type="text" value="85"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="6"/>	час

обязательная аудиторная	<input type="text" value="79"/>	час
лекций	<input type="text" value="46"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="33"/>	час
курсовых работ (проектов)	<input type="text" value="+"/>	

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК.1.2. ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	<input type="text" value="32"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="2"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="30"/>	час
лекций	<input type="text" value="4"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="26"/>	час
курсовых работ (проектов)	<input type="text" value="+"/>	

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК.1.3. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	<input type="text" value="34"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="4"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="32"/>	час
лекций	<input type="text" value="22"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="10"/>	час
курсовых работ (проектов)	<input type="text" value="+"/>	

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК.1.4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	<input type="text" value="68"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="4"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="64"/>	час
лекций	<input type="text" value="38"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="26"/>	час
курсовых работ (проектов)	<input type="text" value="+"/>	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

ПМ.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
Профессиональные компетенции	
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
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	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
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	МДК.1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	229	79	33	+	6	+	72	72
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	МДК.1.2. Изучение основ делопроизводства	32	30	26		2			
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	МДК.1.3. Соблюдение норм этики делового общения	34	32	10		2			
ПК.1.4.	МДК.1.4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	68	64	26		4			
	Всего:	363	205	95		14		72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.1

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)	
1	2	3	4	5	
МДК.1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		85			
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		30		ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности			
	2.	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.			
	3.	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.			
	4.	Каналы продаж гостиничного продукта.			
	5.	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.			
	6.	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.			
	7.	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.			
	Семинарские (практические) занятия		17	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Выбор и оценка эффективности каналов продаж гостиничного продукта			
	2.	Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения (методы изучения и анализа предпочтений потребителя).			
	3.	Разработка профессиональной карты требований к кандидату на должность, описание вакансии			
	4.	Управление адаптационными процессами профессиональной деятельности «Разработка программы адаптации»		***	
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Составление требований к	4	**	ОК.1 – 9

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
		обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства			ПК 1.1., 1.2., 1.3.
<i>семестр</i>			51	XXXX	XXXX
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		16		ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.		**	
	2.	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		**	
	3.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		**	
	4.	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.		**	
	5.	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.		***	
	7.	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.		***	
	8.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная,		**	

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
		управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.			
	9.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.		**	
	10.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.		**	
	11.	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.		**	
	Семинарские (практические) занятия		16	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.			
	2.	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.			
	3.	Составление графиков выхода на работу.			
	4.	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.			
	5.	Разработка программы формирования лояльности персонала.			
	6.	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.			
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства.	2	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
МДК.1.2. Изучение основ делопроизводства			32	***	***
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления	Содержание		4	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2.,

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
документов					1.3.
	1.	Документ и его функции.			
	2.	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		**	
	3.	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		**	
	4.	Классификация и структура организационно-распорядительных документов		**	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание		12	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	Семинарские (практические) занятия				
	1.	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)			
	2.	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)			
	3.	Виды информационно-справочных документов.			
Самостоятельная работа студентов		2	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.	
1.	Отработка правил документооборота				
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание		14	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	Семинарские (практические) занятия				
	1.	Понятие и принципы организации документооборота.			
	2.	Порядок ведения документации.			
	3.	Документы по трудовым отношениям. Составление приказов, личных дел, списка работников.			
4.	Деловая речь и ее грамматические особенности. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.				
МДК.1.3. Соблюдение норм этики делового общения			34		
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание		8	*	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.			
	2.	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.			
	Семинарские (практические) занятия				
1.	Составление глоссария по теме.	2	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с	Содержание		14	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Деловое общение. Этика и этикет			
	2.	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура.			

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
клиентами/гостями		Персонал.		**	
	3.	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.			
	Семинарские (практические) занятия		8	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.
	1.	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.			
	2.	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		***	
Самостоятельная работа студентов		2	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3.	
1.	Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.				
МДК.1.4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			68		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание		22	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.			
	2.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.			
	3.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).			
	4.	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.			
	5.	Программа лояльности клиентов: понятие, виды и способы внедрения.			
	Семинарские (практические) занятия		10	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.
	1.	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.			
2.	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.		**		

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
	3.	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		**	
	4.	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		**	
	5.	Составление программы лояльности клиентов;		**	
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства.	2	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание		16		ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.
	1.	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.			
	2.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.			
	3.	Деловое общение. Этика и этикет.			
	4.	Кассовые операции: Выезд гостя. Предварительная оплата (advanced bill).		**	
	5.	Кассовые операции: Передача утренней смены коллеге.		**	
	6.	Кассовые операции: Расчет с гостями за дополнительные услуги, порядок возврата денежных сумм гостю.		**	
	7.	Кассовые операции: осуществление расчетов с корпоративными клиентами.		**	
	Семинарские (практические) занятия		16	***	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.
	1.	Правила продажи туристского продукта потребителю		***	
	2.	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики.		***	
	3.	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		***	
	4.	Решение ситуационных задач по теме			
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Анализ нормативных документов, регламентирующих работу предприятий туризма и гостеприимства.	2	**	ОК.1 – 9 ПК 1.1., 1.2., 1.3., 1.4.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

4.1.1	учебного кабинета	гуманитарных и социально-экономических дисциплин
<hr/>		
<hr/>		
4.1.2	лаборатории	информатики и информационно-коммуникационных технологий;
<hr/>		
4.1.3	зала	библиотека; чтальный зал с выходом в сеть Интернет.
<hr/>		

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	+
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	Телевизор с универсальной подставкой	
	Видеомагнитофон (видеоплейер)	
	Аудио-центр	
	Мультимедийный компьютер	+
	Сканер с приставкой для сканирования слайдов	
	Принтер лазерный	
	Цифровая видеокамера	
	Цифровая фотокамера	
	Слайд-проектор	+
	Мультимедиа проектор	
	Стол для проектора	
	Экран (на штативе или навесной)	

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской

Отсутствует

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории

Отсутствует

4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

4.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

МДК.1.1. КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
--

Основные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии	2021	
2.	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности	2022	

МДК.1.2. ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
--

Основные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Брезе В.А. Делопроизводство.	2020	гриф
2	Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : URL: https://urait.ru/bcode/470020	2021	

Дополнительные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
2	Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности.	2020	
3	Волкова Е.А. Делопроизводство.	2022	

МДК.1.3. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Основные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Майкл Р. Управление персоналом в гостеприимстве.	2022	гриф
3.	Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела.	2022	гриф

Дополнительные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии.	2023	
2	Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности.	2021	

МДК.1.4. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Основные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме.	2020	
2.	Семенова Л.В. Организация продаж гостиничного продукта.	2021	

Ресурсы Интернет

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Библиотека Гумер - гуманитарные науки

<http://www.gumer.info/>

Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

www.delo.ru

www.deloproisvodstvo.ru

www.garant.ru

www.delpro.narod.ru

<http://dogovorlibrary.by.ru/index.htm>, - коллекция типовых договоров, образцов заявлений, исков, бланков

www.directum.ru/339256.shtml, - электронное делопроизводство и канцелярия

www.directum.ru/340614.shtml, - ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo, - словарь по разделу «Делопроизводство»

www.hrm.ru/db/hrm/94BA941BD8FB5A55C32569BC005C96AA/category.htm, 1- статьи по делопроизводству

www.iparegistr.com/sekretdelo.php, - журнал «Секретарское дело»

www.microsoft.com/rus/government/docflow, - эл. документооборот и делопроизводство.

www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1, - оформление служебных писем

www.opb.ru/deloproizvodstvo.html, - делопроизводство в организации

www.siora.ru/regulation/87.asp, - образцы должностных инструкций

<http://www.aup.ru>,

<http://www.cap.ru>,

<http://www.ecsocman.edu.ru>

<http://www.edu.ru>.

<http://www.businesspress.ru>

<http://www.e-xecutive.ru>

<http://puteshestvia.com>.

<http://www.russiatourism.ru>,

<http://www.travel.ru>.

<http://www.turizm.ru>,

<http://www.volgatourizm.com>.

4.5. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

ПМ.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

после освоения общепрофессиональных дисциплин

-

параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

ОП.09 Основы маркетинга в туризме и гостеприимстве

до освоения общепрофессиональных дисциплин

ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

[указать наименования дисциплин]

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

Требования к условиям организации учебной практики

При реализации ПМ.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

предусматривается проведение следующих видов практики:

[указать вид практики]

практика проводится в рамках профессионального модуля

, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках модуля, и направлена

на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

ПМ.1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	блочно

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Педагогика», «Психология».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Показатели оценки освоения знаний, умений, практического опыта

Освоенные знания умения практический опыт	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
31 законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства	знание законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства	тестирование по теме
32 основы трудового законодательства российской федерации	знание трудового кодекса РФ	тестирование по теме
33 основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	демонстрация знаний основ туристского районирования и выделение основных стадий процесса туристско- рекреационного районирования в РФ и мире	практические занятия, тестирование по теме
34 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;	понимание значение планирования как функции управления	тестирование по теме
35 теории мотивации персонала и его психологические особенности;	понимание значение мотивации как функции управления	тестирование по теме
36 теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	демонстрация знаний приемов эффективного общения, теорий и методов мотивации, а также основы работы с конфликтами	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
37 оказывать первую помощь	демонстрация знаний в области оказания доврачебной медицинской помощи	практические занятия, тестирование по теме
38 виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	демонстрация умений работы с офисной техникой	практические занятия, учебная и производственная практика
39 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	демонстрация умений ориентироваться в ценовых категориях на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	практические занятия, учебная и производственная практика
310 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;	демонстрация знаний ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг, умений работать в программном обеспечении деятельности туристских организаций	практические занятия, учебная и производственная практика
311 этику делового общения	демонстрация умений организовывать и проводить деловые совещания, собрания,	практические занятия

	круглые столы, рабочие группы	
312 основы делопроизводства	правильность оформления отчетно-плановой документации	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
У1 владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	демонстрация навыков владения техникой количественной оценки и анализа информации правильность расчёта основных финансовых показателей организации и подразделения	практические занятия, учебная и производственная практика
У2 владеть методикой хранения и поиска информации	умение работать, используя современные ИКТ; работа в Интернет;	демонстрация домашней работы на практических занятиях, защита
У3 владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	демонстрация умений работы с офисной техникой	практические занятия, учебная и производственная практики
У4 владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;	демонстрация навыков владения техникой составления, учета и хранения отчетных данных	практические занятия, учебная и производственная практики
У5 собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные	демонстрация навыков сбора, обработки и анализа статистических данных	практические занятия, учебная и производственная практики
У6 формировать банки данных	демонстрация навыков формирования банка данных	практические занятия, учебная и производственная практики
У7 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	рациональное выполнение требований при выполнении практических и творческих групповых работ	выполнение практических заданий на практических занятиях
У8 владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	демонстрация знаний сущности социально – психологического климата в коллективе и определение факторов его формирования, а также способов управления конфликтами	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
У9 владеть культурой межличностного общения	рациональное выполнение требований при выполнении практических и творческих групповых работ	выполнение практических заданий на практических занятиях
ПО1 координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства	демонстрация знаний координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства	тестирование по теме
ПО2 осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства	демонстрация знаний принципов эффективного контроля	тестирование по теме
ПО3 выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов	демонстрация знаний выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов	тестирование по теме
ПО4 использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая	демонстрация умений организовывать и проводить деловые совещания, собрания,	практические занятия

телефонные переговоры;	круглые столы, рабочие группы	
ПО5 осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги	демонстрация знаний осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги	практические занятия, учебная и производственная практики

Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК.1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрация навыков разработки бизнес-плана и стратегического плана организации	Экспертная оценка результатов выполнения практического задания, самостоятельная внеаудиторная работа, квалификационный экзамен
ПК.1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрация навыков организации системы контроля подразделения и рациональность выбора методов контроля деятельность подчиненных	
ПК.1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрация навыков координации и контроля деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК.1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Демонстрация навыков осуществления расчетов с потребителями за предоставленные услуги	

Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	рациональное планирование и распределение времени на все этапы выполнения работ; своевременная сдача заданий; умение ставить цели и определять порядок их осуществления; обобщать и выполнять анализ полученных результатов; правильность выполнения практических работ и самостоятельных работ	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	умение работать, используя современные ИКТ; работа в Интернет; оформление презентаций, сообщений, докладов.	Наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	правильный подбор материала для выполнения самостоятельных работ; оценка информации по изучаемым темам; умение использовать возможности	Анализ результатов практической работы, квалификационный экзамен

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	информационных программ, информационных систем в работе; качество подбора, обработки, структурирования; информационных источников (литературы, периодических изданий, источников из Интернета); грамотно сделанные презентации работа с информацией из интернета по вышеуказанным темам; правильность выполнения практических работ и самостоятельных работ.	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	участие в групповой подготовке конференций, конкурсов, олимпиад, на текущих занятиях, в работе «малыми группами»; выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	умение приводить и обосновывать наиболее оптимальные варианты решений задач, отстаивать свою точку зрения как при текущей работе, так и при выступлениях на конференциях, конкурсах; решение поставленной задачи на практической работе; самостоятельные выводы собственное мнение по изучаемым темам.	Устный опрос, анализ результатов практической работы
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	участие в групповой подготовке конференций, конкурсов, олимпиад, на текущих занятиях, в работе «малыми группами»; выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	участие в групповой подготовке конференций, конкурсов, олимпиад, на текущих занятиях, в работе «малыми группами»; выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	участие в групповой подготовке конференций, конкурсов, олимпиад, на текущих занятиях, в работе «малыми группами»; выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	применение знаний в области нормативно-правовой документации при выполнении практических заданий	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ
---	--	---

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.1. КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Требования к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства
2.	Правовые основы управления персоналом

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.2. ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Осуществление делопроизводства и документооборота на предприятиях индустрии туризма

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.3. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Этика общения в профессиональном коллективе
2.	Техники и приемы эффективного общения с гостями

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Особенности осуществления расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.	Система обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства

6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.1. КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

№	Наименование темы дипломной работы (проекта)
1.	Модель компетенций как основа управления человеческими ресурсами
2.	Управление талантами как современный этап стратегического управления человеческими ресурсами

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА

№	Наименование темы выпускной квалификационной работы (проекта)
1.	Организация расчетов в гостинице
2.	Расчетные операции с гостями отеля

