

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Российский государственный  
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области  
(Филиал РГУГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

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

---

2 курс

---

Специальность: (код и наименование специальности):

43.02.16 Туризм и гостеприимство

---

---

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по туризму и гостеприимству

---

---

Домодедово 2023 год

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой)  
Комиссией Дисциплин  
профессионального цикла по  
специальности  
43.02.10 «Туризм»

***Протокол***

№2

От «10» апреля 2023 г

Разработана на основе требований  
Федерального государственного  
образовательного стандарта среднего  
профессионального образования (ФГОС  
СПО) по специальности 43.02.10 Туризм  
и гостеприимство

Авторы: Пашевская Ирина Александровна – преподаватель отделения  
среднего профессионального образования

---

---

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Общая характеристика рабочей учебной программы

Рабочая учебная программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) и разработана в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

### 1.2. Цели освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

### 1.3. Требования к результатам освоения профессионального модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций, личностных результатов
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 06	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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

OK 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

**В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

иметь практический опыт:	координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.
уметь:	владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.

знать:	<p>законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>основы трудового законодательства российской федерации;</p> <p>основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>теории мотивации персонала и его психологические особенности;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>оказывать первую помощь;</p> <p>виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы делопроизводства.</p>
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Максимальной учебной нагрузки студента **414** часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **414** часов;  
 самостоятельной работы обучающегося **168** часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**2.1. Объем дисциплины и виды работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	414
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	414
лекции	84
в том числе с профессиональной составляющей	74
практические занятия	148
в том числе с профессиональной составляющей	148
Самостоятельная работа студента (всего)	168

в том числе с профессиональной составляющей	108
Учебная практика	72
Производственная практика	36
Квалификационный экзамен	14

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ 01)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.</b>		<b>34</b>		
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>34</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>3</b>		
	1	Введение. 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.	1	ОК 01-ОК 04 ПК 1.1.-ПК 1.4 ЛР13
	2	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	1	
	3	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	1	
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
1	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.	1		
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>30</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>8</b>	ОК 01-ОК 04, ОК 09 ПК 1.1.- ПК 1.4.ЛР14	
	1	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категорий персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		1



	2	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.	1
	3	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	1
	4	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. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2
	5	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	1
	6	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	1
	7	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.	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>20</b>
	1	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
	2	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2
	3	Составление графиков выхода на работу.	2

	4	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	
	5	Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	
	6	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	2	
	7	Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	8	Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	9	Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж (сбыта). Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	10	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	2	
		<b>Контрольная работа № 1</b>	<b>2</b>	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>68</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>			<b>68</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ОК 01-ОК 04, ОК 09 ПК 1.1.- ПК 1.4. ЛР13, ЛР 14
	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>6</b>	
	1	Документ и его функции	1	
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	1	
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	4	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	
<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>		

	1	Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>20</b>	ОК 01- ОК 04, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1.- ПК 1.4. ЛР 13 ЛР 14
	<b>Теоритическое обучение</b>		<b>8</b>	
	1	Организационные документы	2	
	2	Распорядительные документы	3	
	3	Виды информационно-справочных документов.	3	
	<b>Практические занятия</b>		<b>11</b>	
	1	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	6	
	2	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	5	
<b>Контрольная работа № 2</b>		<b>1</b>		
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами.</b>	<b>Содержание</b>		<b>40</b>	ОК 01- ОК 04, ОК 09 ПК 1.1.- ПК 1.4. ЛР 13 ЛР 14
	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>8</b>	
	1	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	2	Порядок ведения документации.	2	
	3	Документы по трудовым отношениям.	2	
	4	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>29</b>	
	1	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	4	
	2	Составление приказов, личных дел, списка работников.	4	
	3	Осуществление делопроизводства и документооборота	3	
	4	Составление деловых документов	3	
	5	Составление организационных и Деловая речь и ее грамматические особенности. распорядительных документов	2	
	6	Создание отчетов	3	
	7	Составление графика документооборота	3	
	8	Отработка правил документооборота	2	

	9	Порядок ведения документации	2	
	10	Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.	3	
	<b>Самостоятельная работа № 1</b>		<b>2</b>	
	Организация процедуры продажи турпродукта		2	
	<b>Контрольная работа № 3</b>		<b>1</b>	
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>				
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>			<b>36</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ОК 01- ОК 04 ОК 9 ПК 1.1.-
	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>4</b>	
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	ПК 1.4. ЛР13
	1	Анализ запросов потребителей турпродукта и туристских услуг	2	
	2	Классификация клиентов турфирмы	2	
<b>Тема 3.2. Организация технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>		<b>28</b>	
	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>18</b>	
	1	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	2	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	3	
	3	Введение лексики, закрепление в упражнениях	3	
	4	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	5	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	3	
	6	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	
	7	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	3	

	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	1 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	2 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	<b>Самостоятельная работа № 2</b>	<b>1</b>	
	<b>Контрольная работа №4</b>	<b>1</b>	
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>78</b>	
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>78</b>	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>36</b>	ОК 01- ОК 04, ОК 06 ПК 1.1.- ПК 1.4. ЛР 13 ЛР 14
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>10</b>	
	1 Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	3	
	2 Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	3	
	3 Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4	
	<b>Практические занятия</b>	<b>22</b>	
	1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	5	
	2 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг	5	
	3 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	5 Программа лояльности клиентов	4	
	<b>Самостоятельная работа № 3</b>	<b>4</b>	
	1 Составление программы лояльности клиентов.	2	
	2 Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок.	2	
<b>Тема 4.2.</b>	<b>Содержание</b>	<b>42</b>	

<b>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>12</b>	ОК 01- ОК 04 ОК 9 ПК 1.1.- ПК 1.4. ЛР13
	1 Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	
	2 Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	
	3 Деловое общение. Этика и этикет.	4	
	<b>Практические занятия</b>	<b>22</b>	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	6	
	2 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6	
	3 Стандарты обслуживания клиентов	6	
	4 Программа лояльности клиентов	3	
	<b>Самостоятельная работа № 4</b>	<b>6</b>	
	1 Составление списка факторов, влияющих на ценообразование соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства;	2	
	2 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	2	
	3 Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	2	
	<b>Контрольная работа № 5</b>	<b>2</b>	

<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>- Разработка плана целей деятельности служб.</li> <li>- Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>- Составление деловых документов;</li> <li>- Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.</li> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</li> <li>- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</li> <li>- Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>- Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>- Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>- Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>	<p><b>72</b></p>	<p>ПК 1. 1.- ПК 1.4.          ОК 1-ОК 5,          ОК 7, ОК 9,          ЛР 13,14</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Производственная практика (по профилю специальности). Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</li> <li>- Выполнение калькуляций стоимости услуг для потребителей;</li> <li>- Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</li> <li>- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.</li> <li>- Составление и обработка документации;</li> <li>- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</li> <li>- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</li> <li>- Владение профессиональной этикой;</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; составление отчетности;</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</li> </ul>	<b>36</b>	ПК 1. 1. – ПК 1.4. ОК 1-ОК 5, ОК 7, ОК 9, ЛР 13,14
<i>Промежуточная аттестация в форме квалификационного экзамена</i>	<b>36</b>	
<b>Всего:</b>	<b>414</b>	



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

### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация дисциплины требует наличия стандартного учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска меловая;
- учебно-наглядные пособия   Технические средства обучения:
- мультимедийное оборудование (переносное);  
ноутбук

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основная литература**

1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 428 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11014-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
3. 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 : Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст :электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

6. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва :Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. - (Профессиональное образование). —ISBN 978-5-534-10547—Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
7. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
7. 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 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475817>
9. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
10. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 273 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 14059-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
11. 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>
12. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475811>
13. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475949>
14. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
15. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

#### Дополнительная литература

1. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва :
3. Издательство Юрайт, 2021. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-139778. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский.
5. Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва :
7. Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-98542. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
8. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
9. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
10. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
11. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 4-е изд., перераб. и доп. —
12. 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>
13. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для

среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва :

14. Издательство Юрайт, 2021. — 283 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13858-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/469748>
15. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 218 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475368>
16. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/456006>

#### **Интернет ресурсы:**

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

### **3.3. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья и инвалидов, по их желанию, разрабатывается индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, предусмотрено создание адаптированных фондов оценочных средств, для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, позволяющих оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов может устанавливаться с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на

компьютере, в форме тестирования и т.п.) При необходимости им может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете

#### **4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ь работу служб предприятий туризма и гостеприимства		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникация на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа информации, интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами профессиональной этики речевой культуры	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

#### Перечень вопросов, входящих в экзамен по модулю:

1. Формы оплаты за услуги гостиниц.
2. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
3. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
4. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.
5. Основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице
6. Исключение фактора ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону
7. Виды «комплиментов» постоянным гостям, персональных и дополнительных услуг порядок их оказания
8. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления)

9. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.
10. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций
11. Реализация принципов мотивации эффективного труда работников через технику учета и анализа жалоб клиентов
12. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу
13. Источники возникновения конфликта.
14. Классификация номерного фонда гостиниц в России.
15. Операционный процесс размещения гостей
16. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых
17. на уборке номерного фонда гостиницы
18. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием,
19. регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
20. Служба приёма и размещения: структура и функции.
21. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд
22. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя
23. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу
24. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в
25. гостинице. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
26. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства.
27. Основные циклы бизнеса в гостеприимстве.
28. Функциональное назначение гостиниц.
29. Виды гостиниц и их характеристика.
30. Классификация гостиниц.
31. Классификация предприятий питания.
32. Типы предприятий питания и их характеристика.
33. Понятие культуры обслуживания.
34. Обслуживание в номерах (основные правила).
35. Вклад российских ученых в развитие науки об управлении.
36. Системный подход к менеджменту: авторы, годы становления, основные
37. идеи, вклад в современный менеджмент.
38. Национальные особенности менеджмента: особенности японского и
39. американского менеджмента, специфика российского менеджмента.
40. Понятие управленческого решения: основные определения.
41. Классификация управленческих решений по способам разработки.
42. Требования, предъявляемые к целям организации.
43. Сущность и виды планирования деятельности организации.
44. Составление счета за обслуживание
45. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
46. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
47. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
48. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях

49. Правила обращения с магнитными ключами

50. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2021 г.)**

**1. Перечень ПО**

*Таблица 1*

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов Wtware	Wtware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное
10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое