|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное**  **профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа**:** **Программа** ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2013 (**п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)** | Редакция № 1  Изменение № 0 | **Лист 1 из 80** |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

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

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Ульяновск 2024

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111).

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании МК  УГПС 43.00.00 Сервис и туризм  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Абрамова  Протокол № 1 от «26» августа 2024 г. | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР УТПиТ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова  «26» августа 2024 г. |

Рецензент - М. М. Подгорнова, директор туристического агентства «UMATRAVEL»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

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

Место ПМ в структуре основной образовательной программы:

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утверждённого приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09.

Планируемые результаты освоения образовательной программы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ок | **Формулировка компетенции** | **код** | **Знания, умения** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно  к различным контекстам |  | **Умения:** |
| Уо 01 01 | распознавать задачу и/или проблему  в профессиональном и/или социальном контексте |
| Уо 01 02 | анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части |
| Уо 01.03 | определять этапы решения задачи  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы |
| Уо 01.04 | составлять план действия  определять необходимые ресурсы |
| Уо 01.05 | владеть актуальными методами работы  в профессиональной и смежных сферах |
| Уо 01.06 | реализовывать составленный план  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
|  | **Знания:** |
| Зо 01.01 | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить |
| Зо 01.02 | основные источники информации и ресурсы д ля решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте |
| Зо 01.03 | алгоритмы выполнения работ  в профессиональной и смежных областях |
| Зо 01.04 | методы работы в профессиональной и смежных сферах; |
| Зо 01.05 | структуру плана для решения задач |
| Зо 01.06 | порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа  и интерпретации информации,  и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |  | **Умения:** |
| Уо 02.01 | определять задачи для поиска информации |
| Уо 02.02 | определять необходимые источники информации |
| Уо 02.03 | планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию |
| Уо 02.04 | выделять наиболее значимое в перечне информации |
| Уо 02.05 | оценивать практическую значимость результатов поиска |
| Уо 02.06 | оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач |
| Уо 02.07 | использовать современное программное обеспечение |
| Уо 02.08 | использовать различные цифровые средства  для решения профессиональных задач |
|  | **Знания:** |
| Зо 01.01 | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности |
| Зо 01.02 | приемы структурирования информации |
| Зо 01.03 | формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации |
| Зо 01.04 | порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности  в том числе с использованием цифровых средств |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать  и работать в коллективе и команде |  | **Умения:** |
| Уо 04.01 | организовывать работу коллектива и команды |
| Уо 04.02 | взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
|  | **Знания:** |
| Зо 04.01 | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности |
| Зо 04.02 | основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную  и письменную коммуникацию  на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального  и культурного контекста |  | **Умения:** |
| Уо 05.01 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике  на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
|  | **Знания:** |
| Зо 05.01 | особенности социального и культурного контекста |
| Зо 05.02 | правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией  на государственном  и иностранном языках |  | **Умения:** |
| Уо 09.01 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы |
| Уо 09.02 | участвовать в диалогах на знакомые общие  и профессиональные темы |
| Уо 09.03 | строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности |
| Уо 03.04 | кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) |
| Уо 09.05 | писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
|  | **Знания:** |
| Зо 09.01 | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы |
| Зо 09.02 | основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) |
| Зо 09.03 | лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности |
| Зо 09.04 | особенности произношения |
| Зо 09.05 | правила чтения текстов профессиональной направленности |

**Профессиональные компетенции**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды деятельности | Код и наименование компетенции | Код | Показатели освоения компетенции |
| **ВД 1**  Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |  | **Навыки** |
| Н о.1.1 | Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; |
| Н о.1.2 | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;  . |
| Н о.1.3 | Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры |
|  | **Умения** |
| Уо1.1 | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); |
| Уо1.2 | Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; |
| Уо1.3 | Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; |
| Уо1.4 | Владеть культурой межличностного общения. |
|  | **Знания** |
| Зо1.1 | Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; |
| Зо1.2 | Основы трудового законодательства Российской Федерации; |
| Зо1.3 | Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; |
| Зо1.4 | Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; |
| Зо1.5 | Оказывать первую помощь; |
| Зо1.6 | Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; |
| Зо1.7 | Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; |
| Зо1.8 | Программное обеспечение деятельности туристских организаций; |
| Зо1.9 | Этику делового общения; |
| Зо1.10 | Основы делопроизводства. |

**Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЦО** | **Целевые ориентиры** |
| **ЦОГВ** | **Гражданское воспитание** |
| ЦОГВ.1. | Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. |
| ЦОГВ.2. | Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. |
| **ЦОПВ** | **Патриотическое воспитание** |
| ЦОПВ.1. | Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. |
| ЦОПВ.3. | Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам |
| **ЦОДНВ** | **Духовно-нравственное воспитание** |
| ЦОДНВ.3. | Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения |
| ЦОДНВ.4. | Ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности |
| ЦОДНВ.5. | Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России |
| **ЦОЭВ** | **Эстетическое воспитание** |
| ЦОЭВ.2. | Проявляющий восприимчивость к разным видам искусства, понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей, умеющий критически оценивать это влияние. |
| ЦОЭВ.3. | Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве. |
| ЦОЭВ.4. | Ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта, профессиональной среды |
| ЦОФВ | Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия |
| ЦОФВ.5. | Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей |
| **ЦОПТВ** | **Профессионально-трудовое воспитание** |
| ЦОПТВ.6. | Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе |
| **ЦОЭВ** | **Экологическое воспитание** |
| ЦОЭВ.4. | Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми |
| **ЦОЦНП** | **Ценности научного познания** |
| ЦОЦНП.1. | Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки |
| ЦОЦНП.2. | Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности |
| ЦОЦНП.3. | Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности. |
| ЦОЦНП.6. | Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности |

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **86** | 44 |  | 44 |  |  |  |  |
| ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **36** | 24 |  | 24 |  |  |  |  |
| ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **34** | 24 |  | 24 |  |  |  |  |
| ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **66** | 42 |  | 42 |  | Экзамен |  |  |
|  | Учебная практика |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Производственная практика |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч | Коды компетенций  и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | |  |  |
| Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **Содержание учебного материала** | **23/16** | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09  ЦОПВ.1.  ЦОПТВ.5. |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 1 |
| Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.  Обмен мнениями на предмет осознания своей национальной, этнической принадлежности, демонстрации приверженности к родной культуре, любовь к своему народу по теме «Привлекательные места г. Ульяновска для иногородних гостей» | 1 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. | 1 |
| Каналы продаж гостиничного продукта. | 1 |
| Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. | 1 |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.  Дискуссия на важность обладания сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявления уважения к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддержанию позитивного образа и престижа своей профессии в обществе по теме «Профессиональные компетенции сотрудника турагенства» | 1 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. | 1 |
| **Практические занятия:** | **16** |
| **Практическое занятие № 1:** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **Практическое занятие № 2:** Составление схем взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **Практическое занятие № 3:** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. | 4 |
| **Практическое занятие № 4:** Составление графиков выхода на работу на предприятии туризма и гостеприимства | 4 |
| Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства | **Содержание учебного материала** | **59/32** | ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09  ЦОДНВ.3.  ЦОФВ.5. |
| Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. | 1 |
| Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. | 1 |
| Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции  Императивная дискуссия на необходимость развития навыков рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей по теме «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания» | 1 |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. | 1 |
| Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства | 1 |
| Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. | 1 |
| Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. | 1 |
| Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. | 1 |
| Сущность и виды нормирования труда. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.  Дискуссия на предмет необходимости наличия навыков критического мышления, умения определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?» | 1 |
| Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. | 1 |
| 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. | 1 |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. | 1 |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Психология коллектива. | 1 |
| **Практические занятия:** | **32** |
| **Практическое занятие № 5:** Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 4 | ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| **Практическое занятие № 6:** Разработка программы формирования лояльности персонала. | 2 |
| **Практическое занятие № 7** Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. | 4 |
| **Практическое занятие № 8** Оценка эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **Практическое занятие № 9** Составление интеллект-карты: «Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 4 |
| **Практическое занятие №10** Составление интеллект-карты: «Технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 4 |
| **Практическое занятие № 11** Составление интеллект-карты: «Осуществление координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 4 |
| **Практическое занятие № 12** Определение путей повышения лояльности персонала. | 2 |
| **Курсовая работа** | **20** |
|  | **Дифференцированный зачёт** | 2 |
| Всего: | | 86 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО** | **Формы, методы формирования** | **Тип оценочных мероприятия** |
| **ЦОПВ. Патриотическое воспитание** |  |  |
| **ЦОПВ.1.**  Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. | Обмен мнений по теме «Привлекательные места г. Ульяновска для иногородних гостей» | Экспертное оценивание на знание истории родного края, главных достопримечательностей города |
| **ЦОДНВ. Духовно-нравственное воспитание** | | |
| **ЦОДНВ.3.**  Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. | Императивная дискуссия «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания» | Экспертное оценивание понимания важности коммуникации в коллективе, умения вести диалог с людьми разного статуса и положения |
| **ЦОПТВ. Профессионально-трудовое воспитание** | | |
| **ЦОПТВ.5.**  Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. | Дискуссия по теме «Профессиональные компетенции сотрудника турагенства» | Экспертное оценивание понимания важности профессиональных навыков в достижении целей |
| **ЦОФВ. Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия** | | |
| **ЦОФВ.5.**  Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей | Дискуссия по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?» | Экспертное оценивание понимания важности анализа себя, своих действий со стороны |

**План внеурочной деятельности**

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код и наименование инвариантных целевых ориентиров** | **Тема события**  **(мероприятия)**  **Содержание** | **Форма деятельности** | **Группа обучающихся** | **Средства динамика достижения целевых ориентиров** |
| 1 | ЦОПВ. 1-4 Патриотическое воспитание | Экскурсия в музей «Симбирская классическая гимназия» для знакомства с историей становления и развития системы образования г. Симбирск | Игра | Т-21 | Экспертная оценка суждений и высказываний |
| 2 | ЦОЭВ. 1-4. Эстетическое воспитание | Экскурсия в музей «Симбирская фотография» | Экскурсия | Т-21 | Экспертная оценка суждений и высказываний |
| 3 | ЦОЭВ. 1-4  Экологическое воспитание | Брейринг по теме «Природные ресурсы Ульяновской области» | Брейринг | Т-21 | Итоги брейринга |
| 4 | ЦОПТВ.1-7. Профессионально-трудовое воспитание | Игра по координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства | Игра | Т-21 | Итоги игры |

**2. Структура и содержание МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**2.1. Тематический план и содержание МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем междисциплинарного курса (МДК) | Содержание учебного материала, практических занятий. | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций  и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
| **Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства** | |  |  |
| МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства | |  |  |
| Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов | **Содержание** | **6** |  |
| Документ и его функции.  Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.  \*Групповое обсуждение сообщений о суверенитете и достоинстве народа России и Российского государства, при оформлении Государственной символики. Значение обозначений на Гербе РФ, гербе УО. | 2 | ОК 01  \* ЦОГВ.3. |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов.  Классификация и структура организационно-распорядительных документов. | 2 |
| **В том числе практических занятий** |  |
| **ПЗ № 1** Оформление документов по теме «Оформление реквизитов документов и проверка правильности оформления реквизитов документов». | 2 |
| Тема 2.2. Основные виды управленческих документов | **Содержание** | **18** |  |
| Организационные документы.  Распорядительные документы. | 2 | ОК 5  ОК 7  ОК 9  \* ЦОПВ.1.  \*ЦОПТВ.2.  \*ЦОПТВ.3.  \* ЦОЭВ.2. |
| Виды информационно-справочных документов.  \*Групповое обсуждение выступлений по теме «Национальная принадлежность, приверженность к родной культуре, любовь к своему народу при изучении отличия Российского делопроизводства от делопроизводства в других странах. | 2 |
| **В том числе практических занятий** |  |
| **ПЗ № 2** Оформление документов по теме «Составление и оформление организационных документов (устав, положение)  \*Обсуждение способов экономии бумаги при оформлении документов содействующих сохранению и защите окружающей среды. | 2 |
| **ПЗ № 3** Оформление документов по теме «Составление и оформление организационных документов (учредительный договор, штатное расписание) | 2 |
| **ПЗ № 4** Оформление документов по теме «Составление и оформление организационных документов (структура, должностные инструкции) | 2 |
| **ПЗ № 5** Оформление документов по теме «Составление и оформление организационных документов (протокол) | 2 |
| **ПЗ № 6** Оформление документов по теме «Составление и оформление организационных документов (акт) | 2 |
| **ПЗ № 7** Оформление документов по теме «Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение) | 2 |
| **ПЗ № 8** Оформление документов по теме «Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание) | 2 |
| Тема 2.3. Организация работы с документами | **Содержание** | **12** |  |
| Понятие и принципы организации документооборота.  Порядок ведения документации. | 2 | ПК 1.2  ОК 2  ОК 3  ОК 4  \* ЦОДНВ.1. |
| Документы по трудовым отношениям.  Деловая речь и ее грамматические особенности.  \*Групповое обсуждение сообщений по теме «Духовно-нравственные ценности, культура народов России учитывающиеся при разработке устава и положений о деятельности предприятий». | 2 |
| **В том числе практических занятий** |  |
| **ПЗ № 9** Оформление документов по теме «Оформление справочно-информационной документации». | 2 |
| **ПЗ № 10** Оформление документов по теме «Составление и оформление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства» | 2 |
| **ПЗ № 11** Оформление документов по теме «Составление и оформление документов по личному составу (приказов, личных дел, списка работников» | 2 |
| **ПЗ № 12** Осуществление автоматизированной обработки документов.  Сдача Кейс-задания по составлению документов. | 2 |
| **ВСЕГО** | | **36** |  |
| **Промежуточная аттестация другие формы аттестации** | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Контроль формирования целевых ориентиров программы воспитания** | |
| **Форма проведения** | **Метод оценки** |
| Дискуссия о суверенитете и достоинстве народа России и Российского государства, при оформлении Государственной символики. Значение обозначений на Гербе РФ, гербе УО. | Экспертная оценка понимание суверенитета и достоинства народа России и Российского государства. |
| Диспут по теме «Национальная принадлежность, приверженность к родной культуре, любовь к своему народу при изучении отличия Российского делопроизводства от делопроизводства в других странах. | Экспертная оценка понимания обучающимися национальной принадлежности, приверженности к родной культуре при выполнении заданий. |
| Дискуссия о собственной деятельности связанной с экспертизой качества и товароведением потребительских товаров, использование знаний ГОСТа по делопроизводству для успешного и грамотного ведения бизнеса. | Экспертная оценка понимания обучающимися выгодности создания своего бизнеса. |
| Диспут о способах экономии бумаги при оформлении документов направленных на сохранение и защиту окружающей среды. | Экспертная оценка понимания обучающимися важности экономного отношения к имеющимся в стране ресурсам. |
| Дискуссия по теме «Духовно-нравственные ценности, культура народов России учитывающиеся при разработке устава и положений о деятельности предприятий». | Экспертная оценка умений, обучающихся доработать устав предприятия с учетом ценностей и культуры народов России. |
| Защита отчетов по теме «Автоматизированный поиск документов при идентифицировании товаров по ассортиментной принадлежности. | Экспертная оценка умений обучающихся выбирать средства поиска и анализа информации для решения задач профессиональной деятельности применительно к выполнению задания. |

**ВНЕУРОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

**ПО ФОРМИРОВАНИЮ ЦЕЛЕВЫХ ОРИЕНТИРОВ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Код и наименование инвариантных целевых ориентиров** | **Тема события**  **(мероприятия)**  **Содержание** | **Формат**  **Форма**  **деятельности** | **Дата**  **проведения**  **Группа**  **обучающихся** | **Средства динамика**  **Достижения целевых**  **ориентиров** |
| **ЦОГВ Гражданское воспитание** | | | | | |
| 1 | ЦОГВ.1 Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. | «Я люблю и знаю свой город» | Экскурсия | П-1 по  расписанию | Экспертная оценка при наблюдении о знании истории названия улиц и площадей в городе. Отчет экскурсии. |
| 2 | ЦОГВ.2 Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. | «Герб  Ульяновской  области  историческое значение» | Онлайн -экскурсия | П-1 по  расписанию | Экспертная оценка интереса обучающихся к значению государственной символики. Самоанализ деятельности. |
| 3 | ЦОГВ.5 Осознанно и деятельно выражающий неприятие любой дискриминации по социальным, национальным, расовым, религиозным признакам, проявлений экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. | «Я, Ты, Он, Она – вместе целая страна» | Круглый стол | Т-21 по расписанию | Тест на определение уровня гражданской идентичности. Результат в динамике. |
| **ЦОПВ Патриотическое воспитание** | | | | | |
| 4 | ЦОПВ.2 Сознающий причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность. | Брейн – ринг «Виды исторических документов» | Конкурс | П-1  По расписанию | Экспертная оценка доводов и суждений относительно национальной, этнической принадлежность, демонстрирующие приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. |
| 5 | ЦОПВ.3.Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам. | Маршрут путешествия на карте Фрегата Паллада в романе И.С. Гончарова. | Экскурсия на выставку в доме – музее имени И.С. Гончарова. | П-1 по  расписанию | Экспертная оценка правильности составления маршрута путешествия на географической карте мира. |
| 6 | ЦОПВ.1. Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. | Оформление резюме студентами разных национальностей | Резюме | П-1 по  расписанию | Экспертная оценка доводов и суждений относительно различных обычаев и культуры. Самоанализ деятельности. |
| **ЦОЭВ Экологическое воспитание** | | | | | |
| 7 | ЦОЭВ.2 Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, содействующий сохранению и защите окружающей среды | Акция «Сбор макулатуры» | Акция | П-1  По расписанию | Экспертная оценка при наблюдении об ответственном отношении при сборе и сдаче макулатуры. Самоанализ деятельности. |
| 8 | ЦОЭВ.3 Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве. | [«Спасем старых друзей - ремонт и реставрация книг»](https://xn--j1ahfl.xn--p1ai/library/spasem_starih_druzej_remont_i_restavratciya_knig_160125.html" \t "_blank) | Круглый стол. Реставрация учебников и учебных пособий | Бд-21 по  расписанию | Экспертная оценка при наблюдении об ответственном и бережливом отношении к учебникам.  Самоанализ деятельности. |
| 9 | ЦОЭВ.4 Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми | «О нашей природе замолвите слово» | Презентация о бережном и аккуратном использовании бумажных носителей документов | Т-21  По расписанию | Тест на определение бережного, ответственного отношения к бумажным носителям при оформлении документов. |
| **ЦОПТВ Профессионально-трудовое воспитание** | | | | | |
| 10 | ЦОПТВ.5 Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. | Инфо - сканер | Круглый стол «Обсуждение информационной культуры. | Бд-21  По расписанию | Тест на определение профессиональных навыков при оформлении документов. Результат в динамике. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций  и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения** | | 34 |  |
| Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | |  |  |
| Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре | **Содержание** | **3** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09  ЦОФВ.5.  ЦОДНВ.3. |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.  Дискуссия о понимании ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения по теме: «Основные жизненные позиции». | 1 |
| Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.  Проведение социально-психологического тренинга для демонстрации навыка рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей по теме «Личность и группа». | 1 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета  и этики деловых отношений. | 1 |
| **Практические занятия** | 4 |
| Дискуссия на тему: «Роль этикета в моей будущей профессии» | 2 |
| Отработка полученных теоретических знаний на практике. Этикет знакомства. | 2 |
| Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке | **Содержание** | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09  ЦОДНВ.2.  ЦОФВ.5.  ЦОПТВ.6. |
| Деловое общение. Этика и этикет. | 1 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.  Проведение деловой игры направленной на формирование представления о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе «Производственное совещание». | 1 |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях  Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 1 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 1 |
| Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.  Проведение социально-психологического тренинга направленного на приобретение и демонстрацию навыков рефлексии своего состояния и понимания состояния других людей по теме «Навыки вербального и невербального общения». | 1 |
| Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.  Проведение дискуссии направленное на проявление уважения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России по теме «Я – личность, я важен». | 1 |
| **Практические занятия** | **20** |
| Деловое общение. Техника устных переговоров. | 2 |
| Деловое общение. Техника телефонных переговоров. | 2 |
| Общение с клиентами: ассортименты туристических предлагаемых услуг. | 2 |
| Общение с клиентами: консультирование клиентов по правилам оформления и заказов экскурсионных услуг. | 2 |
| Общение с клиентами: информирование туристов о посещаемых объектах, о местных культурных и поведенческих особенностях связанных с местными традициями. | 2 |
| Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 2 |
| Практика устной речи: информирование по вопросам реализации экскурсионных услуг на русском и английском языке. | 2 |
| Практика устной речи: путевая информация экскурсии на русском и английском языке. | 2 |
| Практика устной речи: консультирование по маршруту экскурсии на русском и английском языке. | 2 |
|  | Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства на русском и английском языке. | 2 |
|  | **Дифференцированный зачёт** | 1 |  |
| **Всего:** | | 34 |  |

**ВНЕУРОЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

**ПО ФОРМИРОВАНИЮ ЦЕЛЕВЫХ ОРИЕНТИРОВ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование инвариантных целевых ориентиров | Форма деятельности | Средства достижения целевых ориентиров |
| ЦОДНВ.2  Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан. | Дискуссия на тему: «Я-личность, я важен». | Экспертное оценивание отношения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России. |
| ЦОДНВ.3.  Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. | Дискуссия на тему: «Основные жизненные позиции». | Экспертное оценивание отношения к различным понятиям жизненных позиций, ценностей межнационального, межрелигиозного согласия, умения вести диалог, находить общие цели и сотрудничать. |
| ЦОФВ.5.  Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей. | Проведение социально-психологического тренинга по теме «Навыки вербального и невербального общения»; «Личность и группа». | Экспертное оценивание владения навыком рефлексии, знаний межличностного общения и уровня развития компетентности в общении. |
| ЦОПТВ.6.  Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе. | Проведение деловой игры «Производственное совещание». | Экспертное оценивание сформированности представлений о профессиональной самостоятельности и личном успехе в профессии. |

**ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

1. Этика и этикет делового общения.  
2. Нравственные основы делового общения.  
3. Современные требования к культуре специалиста.  
4. Культура переговоров.  
5. Морально-психологический климат в коллективе.  
6. Правила вербального этикета.  
7. Правила общения по телефону.  
8. Межнациональные различия невербального общения.

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч | Коды компетенций  и личностных результатов формированию которых способствует элемент программы | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | |
| **Раздел 1. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства** | | | |  |
| Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика | **Содержание** | **24** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09  ЦОПТВ.1  ЦОПТВ.3.  ЦОПТВ.4. | |
| Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства | 1 |
| Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Ценообразование: расчет цены услуг. | 1 |
| Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Ценообразование: расчет цены услуг. | 1 |
| Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены | 1 |
| Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены | 1 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). | 1 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). | 1 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф) | 1 |
| Понятие тарифа; варианты тарифов. | 1 |
| Понятие тарифа; варианты тарифов. | 1 |
| Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 1 |
| Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 1 |
| **Практические занятия:** | **12** |
| Практическое занятие № 1 Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия. | 4 |
| Практическое занятие № 2 Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства. | 4 |
| Практическое занятие № 3 Анализ основных методов ценообразования, использующихся при определении цены туристских услуг. | 4 |
| Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги | **Содержание** | **42** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09  ЦОПТВ.1  ЦОПТВ.3.  ЦОПТВ.4. | |
| Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Понятие обслуживания клиентов. Понятие обслуживания клиентов. | 1 |
| Основные стандарты обслуживания клиентов. | 1 |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Программное обеспечение деятельности туристских организаций | 1 |
| Цели и задачи обслуживания. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Основные правила и нормы. | 1 |
| Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги. Деловое общение в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги. | 1 |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации. Этика и этикет в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги. | 1 |
| **Практические занятия:** | **30** |
| Практическое занятие № 4 Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства. | 4 |
| Практическое занятие № 5 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | 4 | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09  ЦОПТВ.1  ЦОПТВ.3.  ЦОПТВ.4. | |
| Практическое занятие № 6 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Владение техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | 4 |
| Практическое занятие № 7 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | 4 |
| Практическое занятие № 8 Анализ особенностей расчета клиентов за предоставление услуг. | 4 |
| Практическое занятие № 9 Анализ особенностей делового общения с клиентами Владение техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | 4 |
| Практическое занятие № 10 Определение роли этики и этикета при осуществлении расчёта клиента Владение техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | 4 |
| Практическая работа № 11 Ролевая игра по теме «Деловое общение с клиентами в процессе осуществления расчетов за предоставленные услуги» | 2 |
| **Экзамен** | | 6 |  | |
| **Всего:** | | 66 |  | |

**24. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства  Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках  Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

**Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО** | | **Формы, методы формирования** | **Тип оценочных мероприятия** | |
| **ЦОГВ Гражданское воспитание** | | | | |
| **ЦОГВ.2.**  Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. | Дискуссия о суверенитете и достоинстве народа России и Российского государства, при оформлении Государственной символики. Значение обозначений на Гербе РФ, гербе УО. | | | Экспертная оценка понимание суверенитета и достоинства народа России и Российского государства. |
| **ЦОПВ. Патриотическое воспитание** | | | | |
| ЦОПВ.1.  Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. | | 1. Обмен мнений по теме «Привлекательные места г. Ульяновска для иногородних гостей» | Экспертное оценивание на знание истории родного края, главных достопримечательностей города | |
| **ЦОДНВ. Духовно-нравственное воспитание** | | | | |
| ЦОДНВ.3.  Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. | | Императивная дискуссия «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания» | Экспертное оценивание понимания важности коммуникации в коллективе, умения вести диалог с людьми разного статуса и положения | |
| **ЦОПТВ. Профессионально-трудовое воспитание** | | | | |
| ЦОПТВ.5.  Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. | | Дискуссия по теме «Профессиональные компетенции сотрудника турагенства» | Экспертное оценивание понимания важности профессиональных навыков в достижении целей | |
| ЦОФВ. Экологическое воспитание | | | | |
| ЦОФВ.5.  Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей | | Дискуссия по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?» | Экспертное оценивание понимания важности анализа себя, своих действий со стороны | |

1. [↑](#footnote-ref-1)