

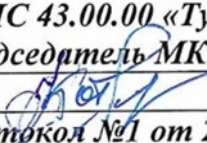

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский техникум питания и торговли»			
Наименование документа: Программа ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2- 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 2 из 80

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство

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).

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА	УТВЕРЖДАЮ
на заседании МК УГПС 43.00.00 «Туризм и сервис» Председатель МК	Заместитель директора по научно-методической работе
 Е.А. Торопыгина	 Н. С. Русецкая
Протокол №1 от 28.08.2025 г	28.08.2025 г

Рецензент - Заведующий отделом музеев ФГБУК ГИММЗ «Родина В.И.Ленина» О.А.Туркина

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 для 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		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

	технологии для выполнения задач профессиональной деятельности		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
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		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
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		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.

	ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		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;
	ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа ¹	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	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 турагентства»	1	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	1	
	Практические занятия:	16	
	Практическое занятие № 1: Разработка плана и определение целей деятельности	4	

	служб предприятий туризма и гостеприимства		
	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	1	

	профессиональной деятельности по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?»		
	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	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Практическое занятие № 5: Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	
	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 турагентства»	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	Экскурсия в музей	Игра	Т-21	Экспертная

	Патриотическое воспитание	«Симбирская классическая гимназия» для знакомства с историей становления и развития системы образования г. Симбирск			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	ОК 01 * ЦОГВ.3.
	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	
	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	ОК 5 ОК 7 ОК 9 * ЦОПВ.1. *ЦОПТВ.2. *ЦОПТВ.3.
	Организационные документы. Распорядительные документы.	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) <i>*Обсуждение способов экономии бумаги при оформлении документов содействующих сохранению и защите окружающей среды.</i>	2	* ЦОЭВ.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	
	Содержание	12	
Тема 2.3. Организация работы с документами	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. <i>*Групповое обсуждение сообщений по теме «Духовно-нравственные ценности, культура народов России учитывающиеся при разработке устава и положений о деятельности предприятий».</i>	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 понимания 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 выгоды 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 (мероприятие) Содержание	Формат Форма деятельности	Дата проведения Группа обучающихся	Средства динамика Достижения целевых ориентиров
ЦОГВ Гражданское воспитание					
1	ЦОГВ.1 Осознанно выражающий свою гражданскую принадлежность (идентичность) в	«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.

	поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе.				
2	ЦОГВ.2 Сознаний 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 Ульяновско й области историческо е 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 Сознаний причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность.	Брейн – ринг «Виды исторически х документов»	Конкурс	П-1 По расписанию	Экспертная оценка доводов и суждений относительно национальной, этнической принадлежности, 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	Оформление	Резюме	П-1 по	Экспертная оценка

свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.	резюме студентами разных национальностей	расписанию	доводов и суждений относительно различных обычаев и культуры. Самоанализ деятельности.
---	--	------------	--

ЦОЭВ Экологическое воспитание

- | | | | | | | |
|---|--------|---|--|---|---------------------|--|
| 7 | ЦОЭВ.2 | Выражающий 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» | 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 информации о культуре. | 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. <i>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».</i>	1	
	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. <i>Проведение социально-психологического тренинга для демонстрации навыка рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей по теме «Личность и группа».</i>	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	Содержание	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Деловое общение. Этика и этикет.	1	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	1	

работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	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».		ЦОДНВ.2. ЦОФВ.5. ЦОПТВ.6.
	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 формирования 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	1	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	1	
	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	1	
	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		4	

	гостиничного предприятия.		
	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	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЦОПТВ.1 ЦОПТВ.3. ЦОПТВ.4.
	Практическое занятие № 5 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	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	2	

	процессе осуществления расчетов за предоставленные услуги»		
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	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.

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.	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 турагентства»	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