МИНИСТЕРУЛ ЕДУКАЦИЕЙ
РЕПУБЛИЧИЙ МОЛДОВЕНЕШТЬ
НИСТРЕНЕ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ
ПРИДНІСТРОВСЬКОЇ МОЛДАВСЬКОЇ
РЕСПУБЛІКИ

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

22.04.2024 № 438

г. Тирасполь

Об утверждении
Примерной основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003 года № 294-З-III «Об образовании» (САЗ 03-26), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 29 июля 2008 года № 512-З-IV «О развитии начального и среднего профессионального образования» (САЗ 08-30), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 113 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-23) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2017 года № 307 (САЗ 17-46), от 25 января 2018 года № 22 (САЗ 18-5), от 10 сентября 2018 года № 306 (САЗ 18-37), от 23 октября 2019 года № 380 (САЗ 19-41), от 6 апреля 2020 № 102 (САЗ 20-15), от 13 августа 2021 года № 269 (САЗ 21-33), от 31 августа 2021 года № 286 (САЗ 21-35), от 25 ноября 2022 года № 438 (САЗ 22-47), от 23 декабря 2022 года № 488 (САЗ 22-50), от 17 августа 2023 года № 270 (САЗ 23-33), от 12 октября 2023 года № 342 (САЗ 23-41), от 29 января 2024 года № 54 (САЗ 24-6), в целях качественной подготовки квалифицированных рабочих и специалистов для экономики Приднестровской Молдавской Республики

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Примерную основную профессиональную образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Управлению информационно-документационного и архивного обеспечения Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики разместить настоящий Приказ на официальном сайте Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики.

Министр С.Н. Иванишина

Приложение к Приказу
Министерства просвещения
Приднестровской Молдавской
Республики
от «12» июня 2024 г. № 428

Министерство просвещения Приднестровской Молдавской Республики

Примерная основная профессиональная образовательная программа

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

2024 год

Организация-разработчик:

Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Приднестровский колледж технологий и управления»

Экспертная организация: закрытое акционерное общество «Гостиница «Дружба»

Содержание

1. Общие положения	6
2. Общая характеристика образовательной программы	7
3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника	8
4. Планируемые результаты освоения образовательной программы	9
5. Примерная структура образовательной программы	31
6. Примерные условия реализации образовательной программы	38
7. Формирование фонда оценочных средств для проведения итоговой государственной аттестации и организация оценочных процедур по программе	40
8. Разработчики примерной основной профессиональной образовательной программы	41
Приложение № 1 Примерная рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	43
Приложение № 2 Примерная рабочая программа профессионального модуля ПМн.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	59
Приложение № 3 Примерная рабочая программа профессионального модуля ПМн.02 Б Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	80
Приложение № 4 Примерная рабочая программа профессионального модуля ПМн.02 В Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	101
Приложение № 5 Примерная рабочая программа профессионального модуля ПМн.02 Г Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	126
Приложение № 6 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.01 История	143
Приложение № 7 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	144
Приложение № 8 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	145
Приложение № 9 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.04 Физическая культура	146
Приложение № 10 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.05 Основы финансовой грамотности	147
Приложение № 11 Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.06 Основы бережливого производства	157
Приложение № 12 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	165
Приложение № 13 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	173
Приложение № 14 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	184
Приложение № 15 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	194
Приложение № 16 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	204
Приложение № 17 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	215

Приложение № 18 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык (второй) 226
Приложение № 19 Примерная рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология 239
Приложение № 20 Фонды примерных- оценочных средств для проведения итоговой государственной аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство 251
Приложение № 21 Примерная программа воспитания 269
Приложение № 22 Примерный календарный план воспитательной работы 277

1. Общие положения

1. Настоящая примерная основная профессиональная образовательная программа (далее - ПОПОП) по специальности среднего профессионального образования разработана на основе государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 9 апреля 2013 года № 456 «О введении в действие государственных образовательных стандартов профессионального образования» в действующей редакции (далее - ГОС СПО).

ПОПОП определяет рекомендованный объем и содержание среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, планируемые результаты освоения образовательной программы, примерные условия реализации образовательной программы.

ПОПОП разработана для реализации образовательной программы на базе среднего (полного) общего образования.

Основная профессиональная образовательная программа, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается организацией профессионального образования на основе Приказа Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 10 февраля 2021 года № 73 «Об утверждении Положения о порядке реализации среднего (полного) общего образования в организациях профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики, реализующих основные профессиональные образовательные программы начального и среднего профессионального образования» в действующей редакции и ГОС СПО с учетом получаемой специальности и настоящей ПОПОП.

2. Нормативные основания для разработки ПОПОП:

а) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003 года № 294-З-III «Об образовании» (САЗ 03-26);

б) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 29 июля 2008 года № 512-З-IV «О развитии начального и среднего профессионального образования» (САЗ 08-30);

в) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 29 декабря 2022 года № 1175 «Об утверждении перечней профессий начального, среднего, высшего и послевузовского профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий начального профессионального образования и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям, перечни которых утверждены Приказом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 19 декабря 2017 года № 1413 «О профессиях, специальностях, направлениях подготовки начального, среднего, высшего и послевузовского профессионального образования» (САЗ 18-4);

г) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 9 апреля 2013 года № 456 «О введении в действие государственных образовательных стандартов профессионального образования» (регистрационный № 6509 от 24 июля 2013 года) (САЗ 13-29);

д) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 10 мая 2017 года № 567 «Об утверждении Положения об организации и проведении итоговой государственной аттестации по основным профессиональным образовательным программам начального и среднего профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики» (регистрационный № 7902 от 18 июля 2017 года) (САЗ 17-30);

е) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 24 февраля 2015 года № 150 «Об утверждении Положения о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих программы начального и среднего профессионального образования в организациях профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики» (регистрационный № 7108 от 15 мая 2015 года) (САЗ 15-20);

ж) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 8 февраля 2016 года № 111 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы начального профессионального образования и среднего профессионального образования» (регистрационный № 7451 от 31 мая 2016 года) (САЗ 16-22);

з) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 8 октября 2019 года № 857 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке примерных основных профессиональных образовательных программ по профессиям начального профессионального образования и специальностям среднего профессионального образования»;

и) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 02 ноября 2019 года № 973 «Об утверждении Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по основным профессиональным образовательным программам начального и среднего профессионального образования» (регистрационный № 9187 от 28 ноября 2019 года) (САЗ 19-46).

3. Перечень сокращений, используемых в тексте ПОПОП:

ГОС – государственный образовательный стандарт;
СПО – среднее профессиональное образование;
ПОПОП – примерная основная профессиональная образовательная программа;
МДК – междисциплинарный курс;
ПМ – профессиональный модуль;
ОК – общие компетенции;
ПК – профессиональные компетенции;
Цикл СГ – социально-гуманитарный цикл;
Цикл ОП – общепрофессиональный цикл;
ЛР – личностные результаты.

2. Общая характеристика образовательной программы

4. Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: специалист по туризму и гостеприимству.

5. Выпускник образовательной программы по квалификации «специалист по туризму и гостеприимству» осваивает общий[1] вид деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Направленность образовательной программы конкретизирует содержание образовательной программы путем ориентации на следующие виды деятельности по выбору[2]

Наименование направленности	Вид деятельности (по выбору) в соответствии с направленностью
Туроператорские и турагентские услуги	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
Экскурсионные услуги	Предоставление экскурсионных услуг
Гостиничные услуги	Предоставление гостиничных услуг
Услуги предприятия питания	Предоставление услуг предприятия питания

6. Форма обучения: очная.

7. Объем образовательной программы, реализуемой на базе среднего (полного) общего образования: 2952 академических часа.

---

[1] Общий вид деятельности является обязательным к освоению при выборе любой направленности.

[2] Организация профессионального образования выбирает наименование направленности самостоятельно, в зависимости от выбранной траектории.

8. Срок получения образования по основной профессиональной образовательной программе, реализуемой на базе среднего (полного) общего образования: 1 год 10 месяцев.

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

9. Область профессиональной деятельности выпускников: Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

10. Соответствие профессиональных модулей присваиваемой квалификации

Наименование основных видов деятельности	Наименование профессиональных модулей	Квалификация «специалист по туризму и гостеприимству»
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осваивается
Вид деятельности по выбору, в соответствии с направленностью «Туроператорские и турагентские услуги»		
Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	ПМн.02А Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Осваивается
Вид деятельности по выбору, в соответствии с направленностью «Экскурсионные услуги»		
Предоставление экскурсионных услуг (по выбору	ПМн.02Б Предоставление экскурсионных услуг	Осваивается
Вид деятельности по выбору, в соответствии с направленностью «Гостиничные услуги»		
Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг	Осваивается
Вид деятельности по выбору, в соответствии с направленностью «Услуги предприятия питания»		
Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	ПМн.02Г Предоставление услуг предприятия питания	Осваивается

4. Планируемые результаты освоения образовательной программы

11. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; 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: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на одном из официальных языков ПМР, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

12. Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт: – осуществления координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Умения: – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказание первой помощи; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства

	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт: – осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Знания: – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – основы делопроизводства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт: – осуществления координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказание первой помощи; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Практический опыт: – использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Умения: – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства;

		– основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказание первой помощи; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ведение расчетно-кассовых операций; – ведение безналичных расчетов по обслуживанию клиентов; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства
Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Практический опыт: – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
		Умения: – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;

		– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности
	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Практический опыт: – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
		Умения: – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности
Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Практический опыт: – консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; – получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; – формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; – поддержания контактов с туристскими информационными центрами;

		– координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; – ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; – контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; – ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; – определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; – отбора и изучения экскурсионных объектов; – отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; – формирования программ экскурсионного обслуживания; – формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); – составления маршрута и текста экскурсии; – отбора объектов для показа во время экскурсии; – отбора информационных материалов для проведения экскурсии; – определения методических приемов проведения экскурсии; – объезда (обхода) маршрута экскурсии; – оформления экскурсионной документации
		Умения: – предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; – принимать заказы на экскурсионные услуги; – проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; – регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; – использовать систему электронных путевок; – выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); – использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; – работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; – организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; – использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; – работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; – проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; – организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; – корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации;

		– определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; – составлять программы экскурсионного обслуживания; – организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; – бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; – оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; – собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; – бронировать транспортные услуги для организации экскурсий; – организовывать питание туристов (экскурсантов)
		Знания: – законы и иные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела; – локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; – функции структурных подразделений экскурсионного бюро; – основы делопроизводства; – требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; – порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; – структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; – технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; – иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; – этика межкультурного и делового общения; – туристский потенциал населенного пункта (района); – теоретические основы экскурсионной деятельности; – этика и культура межличностного общения; – правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
	ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Практический опыт: – организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; – организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения;

		– организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; – оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; – обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; – информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; – рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; – инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; – предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; – контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; – осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирования по маршруту экскурсии; – разработки и планирования маршрута (по видам туризма); – технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; – сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); – анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма); – составления подробного плана маршрута (по видам туризма); – планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); – разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); – разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); – планирования мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); – подготовки снаряжения (по видам туризма); – разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма);

		– проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); – планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); – составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); – проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); – планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; – обеспечения связи между экипажами транспортных средств; – планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; – проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); – лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); – ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма); – вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); – планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; – коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); – организации транспортировки пострадавшего; – эвакуации пострадавших
		Умения: – организовывать посещение объектов экскурсионного показа; – обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; – определять тему и составлять маршрут экскурсии; – использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; – составлять методическую разработку экскурсии; – составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; – использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; – устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; – применять технику публичных выступлений; – применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; – применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания;

		– обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; – корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; – использовать технические средства при проведении экскурсий; – разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; – разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; – применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; – корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); – использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; – организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; – планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); – анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); – анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); – анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); – анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); – анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); – составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); – проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); – ориентироваться в лесной и горной местности; – ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; – ориентироваться без применения карт и компаса; – пользоваться спутниковыми навигационными системами; – ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; – готовить пищу в полевых условиях; – взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; – оказывать первую помощь в полевых условиях; – транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств
		Знания: – законы и иные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела;

		– особенности субъекта Российской Федерации и Приднестровской Молдавской Республики (географические, историко-культурные, экономические и туристские); – локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; – функции структурных подразделений экскурсионного бюро; – основы делопроизводства; – требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; – порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; – структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; – технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; – иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; – этика межкультурного и делового общения; – туристский потенциал населенного пункта (района); – теоретические основы экскурсионной деятельности; – этика и культура межличностного общения; – правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Практический опыт: – оформления документов на одном из государственных языков ПМР и иностранном языке; – выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах на государственном и иностранном языке; – использования специализированных программ, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения для ввода данных о гостях в информационную систему и оформления документов; – управления конфликтными ситуациями в службах, отделах
		Умения: – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов приема и размещения, номерного фонда; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – осуществлять регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения на русском и иностранном языке;

		– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики о предоставлении гостиничных услуг; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения в гостиницах гостей разной категории; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Практический опыт: – взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; – оформления документов на государственном и иностранном языках; – использования специализированных программ, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения для ввода данных о гостях в информационную систему и оформления документов; – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб приема и размещения, номерного фонда; – оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте – оценки и планирования потребностей служб (отделов) в материальных ресурсах и персонале; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения, на государственном и иностранном языке; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
		Умения: – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб приема и размещения, номерного фонда;

		– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле или ином средстве размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики о предоставлении гостиничных услуг; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – требования охраны труда на рабочем месте.
	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Практический опыт: – оформления документов на государственном и иностранном языке; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах на государственном и иностранном языке; – использования специализированных программ, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения для ввода данных о гостях в информационную систему и оформления документов; – управления конфликтными ситуациями в службах, отделах.
		Умения: – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб приема и размещения, номерного фонда; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

		– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики о предоставлении гостиничных услуг; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Практический опыт: – оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
		Умения: – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Знания: – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Практический опыт: – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – приема и оформления заказа на бронирование столика; – предоставления информации об организации питания
		Умения: – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики, регулирующее деятельность предприятий питания;

		– основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; – правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; – виды барного оборудования и инвентаря; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков
	ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Практический опыт: – планирования текущей деятельности предприятия питания; – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; – координации деятельности сотрудников производственной службы; – взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; – управления конфликтными ситуациями в коллективе; – реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности

		Умения: – анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – стандарты приема входящих звонков; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; – правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;

		– техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками; – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар; – техника продаж и презентации блюд и напитков; – правила и очередность подачи блюд и напитков; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей
	ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами.	Практический опыт: – встречи и приветствия гостей в организации питания; – информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; – размещения гостей за столом в зале организации питания; – подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; – подготовки (досервировки, пересервировки) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; – проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); – подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; – разрешения конфликтных ситуаций; – консультирования гостей по выбору напитков и барной продукции; – встречи, приёма гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – проведение оформления счета для оплаты
		Умения: – составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок; – проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; – досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; – подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; – презентовать гостям блюда и напитки при подаче;

		– подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – требования охраны труда на рабочем месте; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; – способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей
	ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Практический опыт: – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания;

		– подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ
		Умения: – расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; – подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; – протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; – проверять качество и состояние столового белья в организации питания; – рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; – производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
		Знания: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов;

		– правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей

13. Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником своей Родины	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий бережное отношение к национальным богатствам страны, языку, культуре, традициям	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан ПМР	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий противодействие возможным фактам проявления экстремизма	ЛР 4
Демонстрирующий толерантность к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 6
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 7
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 8
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий социальную значимость своей будущей профессии и проявляющий к ней устойчивый интерес.	ЛР 9
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа ПМР	ЛР 10

Проявляющий готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 11
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 12
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 13
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 14
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 16
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Демонстрирующий интерес к будущей профессии	ЛР 17
Проявляющий высокопрофессиональную трудовую активность	ЛР 18
Принимающий участие в конкурсах профессионального мастерства, в неделях ЦМК	ЛР 19
Демонстрирующий соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики	ЛР 20
Демонстрирующий конструктивное взаимодействие в учебном коллективе	ЛР 21
Демонстрирующий навыки межличностного делового общения, социального имиджа	ЛР 22
Демонстрирующий готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в различных обстоятельствах	ЛР 23
Демонстрирующий проявление культуры потребления информации, умения и навыки пользования компьютерной техникой, навыки отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве	ЛР 24
Демонстрирующий проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности	ЛР 25
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Демонстрирующий адекватную оценку собственных продвижений, личностное развитие	ЛР 26
Демонстрирующий положительную динамику в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов	ЛР 27
Демонстрирующий ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности	ЛР 28
Принимающий участие в исследовательской и проектной деятельности	ЛР 29
Демонстрирующий умения и навыки разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии	ЛР 30

5. Примерная структура образовательной программы

14. Примерный учебный план

Индекс	Наименование	Объем образовательной программы в академических часах						Рекомендуемый курс изучения
		Всего	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем				Самостоятельная работа	
			Занятия по дисциплинам и МДК			Практики		
			Всего по дисциплинам/МДК	В том числе				
				Лабораторные и практические занятия	Курсовой проект (работа)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Обязательная часть образовательной программы		1908						
СГ.00	Социально-гуманитарный цикл	516	516	378				
СГ.01	История	48	48					1
СГ.02	Иностранный язык в профессиональной деятельности	168	168	168				1,2
СГ.03	Безопасность жизнедеятельности	68	68	22				1
СГ.04	Физическая культура	160	160	158				1,2
СГ.05	Основы финансовой грамотности	36	36	14				2
СГ.06	Основы бережливого производства	36	36	16				2
ОП.00	Общепрофессиональный цикл	464	464	276				
ОП.01	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	54	54	20				1,2
ОП.02	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	48	48	12				1

ОП.03	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	46	46	20				2
ОП.04	Менеджмент в туризме и гостеприимстве	48	48	18				1
ОП.05	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	54	54	48				1
ОП.06	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	54	54	28				1
ОП.07	Иностранный язык (второй)	110	110	110				1,2
ОП.08	Психология делового общения и конфликтология	50	50	20				2
П.00	Профессиональный цикл	748	460	270	0	288	0	
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	350	206	128	0	144		
МДК.01.01	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	66	30				1
МДК.01.02	Изучение основ делопроизводства	40	40	30				1
МДК.01.03	Соблюдение норм этики делового общения	34	34	24				1
МДК.01.04	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	66	44				1,2
УП.01	Учебная практика	108				108		1
ПП.01	Производственная практика	36				36		1

ПМн.02 А	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	398	254	142	0	144		
МДКн.02.01 А	Предоставление туроператорских услуг	110	110	70				1,2
МДКн.02.02 А	Предоставление турагентских услуг	96	96	48				2
МДКн.02.03 А	Координация качества выполнения турагентских услуг	48	48	24				2
УП.02 А	Учебная практика	108				108		2
ПП.02 А	Производственная практика	36				36		2
ПМн.02 Б	Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	398	254	142	0	144		
МДКн.02.01 Б	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	110	110	70				2
МДКн.02.02 Б	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	96	96	48				2
МДКн.02.03 Б	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	48	48	24				2
УП.02 Б	Учебная практика	108				108		2
ПП.02 Б	Производственная практика	36				36		2
ПМн.02 В	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	398	254	142	0	144		
МДКн.02.01 В	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	110	110	70				2
МДКн.02.02 В	Организация деятельности службы управления	96	96	48				2

	номерным фондом и дополнительных услуг							
МДКн.02.03 В	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	48	48	24				2
УП.02 В	Учебная практика	108				108		2
ПП.02 В	Производственная практика	36				36		2
ПМн.02 Г	Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	398	254	142	0	144		
МДКн.02.01 Г	Организация питания на предприятии питания	110	110	70				2
МДКн.02.02 Г	Организация обслуживания на предприятии питания	96	96	48				2
МДКн.02.03 Г	Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	48	48	24				2
УП.02 Г	Учебная практика	108				108		2
ПП.02 Г	Производственная практика	36				36		2
	Преддипломная практика	144				144		2
	Промежуточная аттестация	36						1,2
Вариативная часть образовательной программы		828						
ПМ.05	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям							
ИГА.00	Итоговая государственная аттестация	216						2
Итого		2952						

Итоговая государственная аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Содержание заданий демонстрационного экзамена должно соответствовать результатам освоения одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

15. Примерный календарный учебный график

Индекс	Наименование циклов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам (час. в сем)			
		I курс		II курс	
		1 семестр 17 нед	2 семестр 22 нед	3 семестр 14,5 нед	4 семестр 9,5 нед
СГ.00	Социально-гуманитарный цикл	176	160	118	62
СГ.01	История	48			
СГ.02	Иностранный язык в профессиональной деятельности	52	70	46	
СГ.03	Безопасность жизнедеятельности	34	34		
СГ.04	Физическая культура	42	56	36	26
СГ.05	Основы финансовой грамотности			36	
СГ.06	Основы бережливого производства				36
ОП.00	Общепрофессиональный цикл	124	162	136	42
ОП.01	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве		32	22	
ОП.02	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса		48		
ОП.03	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве			46	
ОП.04	Менеджмент в туризме и гостеприимстве	48			
ОП.05	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	22	32		
ОП.06	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	54			
ОП.07	Иностранный язык (второй)		50	34	26
ОП.08	Психология делового общения и конфликтология			34	16
П.00	Профессиональный цикл	66	234	228	220

ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	66	190	94	0
МДК.01.01	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	32	34		
МДК.01.02	Изучение основ делопроизводства		40		
МДК.01.03	Соблюдение норм этики делового общения	34			
МДК.01.04	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		44	22	
УП.01	Учебная практика		72	36	
ПП.01	Производственная практика			36	
ПМн.02 А	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	0	44	134	220
МДКн.02.01 А	Предоставление туроператорских услуг		44	46	20
МДКн.02.02 А	Предоставление турагентских услуг			58	38
МДКн.02.03 А	Координация качества выполнения турагентских услуг			30	18
УП.02	Учебная практика				108
ПП.02	Производственная практика				36
ПМн.02 Б	Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	0	44	134	220
МДКн.02.01 Б	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		44	46	20
МДКн.02.02 Б	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			58	38
МДКн.02.03 Б	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)			30	18
УП.02 Б	Учебная практика				108
ПП.02 Б	Производственная практика				36
ПМн.02 В	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	0	44	134	220
МДКн.02.01 В	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		44	46	20
МДКн.02.02 В	Организация деятельности службы управления номерным фондом и дополнительных услуг			58	38
МДКн.02.03 В	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			30	18

УП.02 В	Учебная практика				108
ПП.02 В	Производственная практика				36
ПМн.02 Г	Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	0	44	134	220
МДКн.02.01 Г	Организация питания на предприятии питания		44	46	20
МДКн.02.02 Г	Организация обслуживания на предприятии питания			58	38
МДКн.02.03 Г	Контроль качества продукции и услуг предприятия питания			30	18
УП.02 Г	Учебная практика				108
ПП.02 Г	Производственная практика				36
	Преддипломная практика				144
	Промежуточная аттестация			18	18
ИГА.00	Итоговая государственная аттестация				216
Итого		366	556	500	702

16. Примерная рабочая программа воспитания

Цели и задачи воспитания обучающихся при освоении ими образовательной программы:

Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций квалифицированных рабочих и специалистов на практике.

Задачи:

а) формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития обучающихся организации профессионального образования;

б) организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения;

в) формирование у обучающихся организации профессионального образования общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства;

г) усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.

17. Примерная программа воспитания представлена в приложении № 21 к ПОПОП.

18. Примерный календарный план воспитательной работы представлен в приложении № 22 к ПОПОП.

6. Примерные условия реализации образовательной программы

19. Требования к материально-техническому оснащению образовательной программы

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами.

Перечень специальных помещений:

№ п/п	Наименование
	Кабинеты
1.	Кабинет социально-экономических дисциплин
2.	Кабинет безопасности жизнедеятельности
3.	Кабинет иностранного языка для гостиничной и туристской индустрии
4.	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности
5.	Кабинет экономики и бухгалтерского учета
6.	Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности
7.	Кабинет менеджмента и маркетинга
8.	Кабинет сервисной деятельности
9.	Кабинет предпринимательской деятельности
10.	Кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
	Лаборатории
11.	Лаборатория «Учебный гостиничный номер»
12.	Лаборатория «Учебный бар»
13.	Лаборатория «Тренажерный комплекс: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»
	Спортивный комплекс
	Залы
14.	Библиотека, читальный зал с выходом в интернет
15.	Актовый зал

Материально-техническое оснащение лабораторий и баз практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация образования, реализующая программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, должна располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации ПОПОП перечень материально-технического обеспечения, включает в себя:

Оснащение лабораторий:

а) лаборатория «Учебный гостиничный номер»: кровать одноместная; прикроватная тумбочка; настольная лампа (напольный светильник); бра; мини-бар; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; телевизор; пылесос; душевая кабина; унитаз; ёршик для унитаза; держатель для туалетной бумаги; раковина; зеркало; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; укомплектованная тележка горничной; ведерко для мусора; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце коврик;

б) лаборатория «Учебный бар»: комплекты посуды, столовых приборов, столового белья; блендер; кофемашина; шкаф винный; миксер для молочных коктейлей;

в) лаборатория «Тренажерный комплекс: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»: программа автоматизации гостиницы «YuKoSoft Гостиница» или др.; персональный компьютер (ноутбук); стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир-факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Оснащение баз практик.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в лабораториях организации профессионального образования и требует наличия оборудования, обеспечивающего выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей.

Производственная практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

20. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками организации профессионального образования, а также лицами, привлекаемыми к реализации основной профессиональной образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников организации профессионального образования должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации основной профессиональной образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и.пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей основной профессиональной образовательной программы должна быть не менее 25 процентов.

21. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Библиотечный фонд организации профессионального образования должен быть укомплектован печатными и (или) электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные пособия) по каждой дисциплине (модулю) из расчета одно печатное и (или) электронное учебное издание по каждой дисциплине (модулю) на одного обучающегося.

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов, обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

22. Требования к организации воспитания обучающихся

Условия организации воспитания определяются организацией образования. Выбор форм организации воспитательной работы основывается на анализе эффективности и практическом опыте.

Для реализации Программы определены следующие формы воспитательной работы с обучающимися:

а) информационно-просветительские занятия (лекции, встречи, совещания, собрания и так далее);

б) массовые и социокультурные мероприятия;

в) спортивно-массовые и оздоровительные мероприятия;

г) деятельность творческих объединений, студенческих организаций;

д) психолого-педагогические тренинги и индивидуальные консультации;

е) научно-практические мероприятия (конференции, форумы, олимпиады, чемпионаты и другие);

ж) профориентационные мероприятия (конкурсы, фестивали, мастер-классы, квесты, экскурсии и другие);

з) опросы, анкетирование, социологические исследования среди обучающихся.

7. Формирование фонда оценочных средств для проведения итоговой государственной аттестации и организация оценочных процедур по программе

23. По специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство итоговая государственная аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

В ходе ИГА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ГОС. ИГА должна быть организована как демонстрация выпускником выполнения одного или нескольких основных видов деятельности по специальности.

Для ИГА по основной профессиональной образовательной программе организацией профессионального образования разрабатывается программа итоговой государственной аттестации и фонды оценочных средств.

Фонды примерных оценочных средств для проведения ИГА включают типовые задания для демонстрационного экзамена, примеры тем дипломных работ по специальности, описание процедур и условий проведения ИГА, критерии оценки.

Фонды примерных оценочных средств для проведения итоговой государственной аттестации приведены в Приложении № 20 к ПОПОП.

8. Разработчики примерной основной профессиональной образовательной программы

24. Организация-разработчик:

ГОУ СПО «Приднестровский колледж технологий и управления».

25. Разработчики примерной основной профессиональной образовательной программы:

Матросова Марина Валерьевна, заместитель директора по учебной работе;

Галацан Снежана Александровна, заведующий методическим отделом;

Прусакова Татьяна Валентиновна, заместитель директора по воспитательной работе;

Немазенко Татьяна Николаевна, заместитель директора по практической подготовке.

26. Разработчики примерных программ учебных дисциплин и профессиональных модулей:

Саранцева Ольга Николаевна, преподаватель дисциплин социально-гуманитарного цикла – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Основы бережливого производства»;

Понуркевич Елена Александровна, преподаватель дисциплин социально-гуманитарного цикла высшей квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Основы финансовой грамотности»;

Матросова Марина Валерьевна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла высшей квалификационной категории – разработчик примерных рабочих программ учебных дисциплин «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»;

Прусакова Татьяна Валентиновна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла первой квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса»;

Степанова Елена Викторовна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла первой квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве»;

Емельянова Ольга Юрьевна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла первой квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»;

Тарба Инна Нартузбеевна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла второй квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»;

Трофим Галина Викторовна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла второй квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Иностранный язык (второй)»;

Халюк Лидия Валерьевна, преподаватель дисциплин общепрофессионального цикла высшей квалификационной категории – разработчик примерной рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»;

Стаина Ирина Павловна, преподаватель профессионального цикла, Саранцева Ольга Николаевна, преподаватель профессионального цикла, Писларь Ольга Андреевна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Тарба Инна Нартузбеевна, преподаватель профессионального цикла второй квалификационной категории – разработчики примерной рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

Степанова Елена Викторовна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Юдина Ольга Михайловна преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории – разработчики примерной рабочей программы профессионального модуля ПМн.02А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору);

Степанова Елена Викторовна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Юдина Ольга Михайловна преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории – разработчики примерной рабочей программы профессионального модуля ПМн.02Б Предоставление экскурсионных услуг (по выбору);

Юдина Ольга Михайловна преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Писларь Ольга Андреевна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Мироненко Екатерина Николаевна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Стаина Ирина Павловна, преподаватель профессионального цикла, Степанова Елена Викторовна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории – разработчики примерной рабочей программы профессионального модуля ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг (по выбору);

Аратовская Сильвия Николаевна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории, Писларь Ольга Андреевна, преподаватель профессионального цикла первой квалификационной категории– разработчики примерной рабочей программы профессионального модуля ПМн.02Г Предоставление услуг предприятия питания (по выбору).

Приложение № 1
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

а) перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке

б) перечень профессиональных компетенций

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) в результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – осуществления координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
уметь	– вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.
знать	– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – ведение расчетно-кассовых операций; – ведение безналичных расчетов по обслуживанию клиентов; – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в

	сфере туризма и гостеприимства; – оказание первой помощи; – основы делопроизводства; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – этику делового общения.

2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 350
Из них на освоение:
МДК – 206 часов;
учебной практики – 108 часов
производственной практики – 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	66	30				-
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	40	40	30				-
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	34	34	24				-
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	66	66	44				-
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика	108				108		-
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4 ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика	36					36	-
	Всего:	350	206	128	-	108	36	-

4. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа		Объем в часах
1	2		3
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			66
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			66
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		18
	1	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала	
	2	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	
	3	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб	
	4	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»	2
	2	Практическое занятие «Подбор персонала служб предприятий туризма и гостеприимства»	2
	3	Практическое занятие «Составление резюме, анкет для приема на работу, проведение собеседования»	2
	4	Практическое занятие «Организация рабочего места»	2
	5	Практическое занятие «Анализ нормативно-правовой базы в области трудовых правоотношений»	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		48
	1	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу	
	2	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	
	3	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	4	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов	
	5	Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	
	6	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность	
	7	Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	

	8	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства	
	9	Сущность и виды нормирования труда	
	10	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления	
	11	Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	12	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	13	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	14	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		20
	1	Практическое занятие «Построение структуры управления по заданным параметрам»	2
	2	Практическое занятие «Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства»	2
	3	Практическое занятие «Составление графиков выхода на работу»	2
	4	Практическое занятие «Решение ситуационных задач»	2
	5	Практическое занятие «Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
	6	Практическое занятие «Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
	7	Практическое занятие «Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду»	2
	8	Практическое занятие «Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении»	2
	9	Практическое занятие «Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду»	2
	10	Практическое занятие «Разработка программы формирования лояльности персонала»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 1. 1. Разработка организационной структуры предприятия сферы туризма и гостеприимства 2. Определение обязанностей и функций сотрудников 3. Составление схемы взаимодействия сотрудников 4. Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства 5. Определение потребности служб в материальных ресурсах и персонале (по заданным параметрам) 6. Составление эссе о мотивации труда 7. Составление кроссвордов по пройденным темам			*
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			40
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			40
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала		14
	1	Документ и его функции. Классификация документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	

	2	Требования к составлению и оформлению деловых документов. Бланки документов. Реквизиты документов	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Оформление бланков документов при угловом и продольном расположении реквизитов»	2
	2	Практическое занятие «Оформление постоянных реквизитов»	2
	3	Практическое занятие «Оформление постоянных реквизитов»	2
	4	Практическое занятие «Оформление переменных реквизитов»	2
	5	Практическое занятие «Оформление переменных реквизитов»	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала		20
	1	Организационно-распорядительная документация	
	2	Информационно-справочная документация	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		16
	1	Практическое занятие «Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)»	2
	2	Практическое занятие «Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)»	2
	3	Практическое занятие «Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)»	2
	4	Практическое занятие «Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)»	2
	5	Практическое занятие «Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)»	2
	6	Практическое занятие «Составление и оформление информационно-справочных документов»	2
	7	Практическое занятие «Составление и оформление информационно-справочных документов»	2
	8	Практическое занятие «Составление и оформление информационно-справочных документов»	2
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала		6
	1	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4
	1	Практическое занятие «Создание регистрационной формы для регистрации входящего документ»	2
	2	Практическое занятие «Отправление исходящих документов»	2

Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 2. 1. Подготовка сообщений по темам: «Делопроизводство в Древней Руси», «Приказное делопроизводство в XV–XVII вв.», «Министерское делопроизводство XIX–начала XX вв.», «История делопроизводства в XX в.» 2. Изучение ГОСТа Р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», подготовка конспекта 3. Подготовка докладов по темам: «Документирование управленческой деятельности», «Требования к языку и стилю организационно-распорядительных документов» 4. Составление схемы документирования при приеме на работу, при переводе сотрудника, при увольнении 5. Подготовка конспекта по одной из предложенных тем: - «Информационные технологии в документационном обеспечении управления»; - «Системный подход к управлению электронными документами» 6. Подготовка сообщения по теме «Архивное хранение»			*
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			34
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			34
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		12
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		8
	1	Практическое занятие «Введение лексики, закрепление в упражнениях»	2
	2	Практическое занятие «Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста»	2
	3	Практическое занятие «Отработка лексических единиц на практике»	2
	4	Практическое занятие «Выполнение лексических упражнений с использованием изученной лексики».	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание учебного материала		22
	1	Деловое обение. Этика и этикет	
	2	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура	
	3	Персонал	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		16
	1	Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики»	2
	2	Практическое занятие «Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики»	2
	3	Практическое занятие «Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены»	2
	4	Практическое занятие «Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства»	2
	5	Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий	2

		туризма и гостеприимства»	
	6	Практическое занятие «Составление диалогов при регистрации гостя, бронировании услуг»	2
	7	Практическое занятие «Выполнение лексических упражнений с использованием изученной лексики»	2
	8	Практическое занятие «Аудирование, составление диалогов»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 3. 1. Развитие навыков устной речи. 2. Выполнение упражнений с использованием лексики.			*
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			66
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			66
Тема 4.1 Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала		34
	1	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг	
	2	Управление доходами: оптимизация цены	
	3	Цена и тариф управление доходами («revenue management»)	
	4	Понятие тарифа; варианты тарифов	
	5	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	
	6	Понятие «revenue management», функции и назначение. Задачи и инструменты «revenue management», прогнозирование	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		22
	1	Практическое занятие «Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия»	2
	2	Практическое занятие «Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия»	2
	3	Практическое занятие «Анализ основных методов ценообразования, использующихся при определении цены»	2
	4	Практическое занятие «Анализ основных методов ценообразования, использующихся при определении цены»	2
	5	Практическое занятие «Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства»	2
	6	Практическое занятие «Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства»	2
	7	Практическое занятие «Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства»	2
	8	Практическое занятие «Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства»	2
	9	Практическое занятие Ценообразование. Расчет средней, высокой, низкой цены номера. Вычисление издержек и прибыли».	2
	10	Практическое занятие «Разработка тарифной сетки в зависимости от колебаний спроса и предложения. Формирование тарифов»	2
	11	Практическое занятие «Методы повышения эффективности продажи турпродукта»	2
Тема 4.2	Содержание учебного материала		32

Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	1	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	
	2	Учет и ведение кассовых операций по обслуживанию клиентов	
	3	Учет и ведение безналичных расчетов по обслуживанию клиента	
	4	Деловое общение в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги	
	5	Этика и этикет в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22
	1	Практическое занятие «Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание»	2
	2	Практическое занятие «Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги»	2
	3	Практическое занятие «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»	2
	4	Практическое занятие «Заполнение отчетной документации сотрудников СПиР»	2
	5	Практическое занятие «Заполнение отчетной документации сотрудников СПиР»	2
	6	Практическое занятие «Организация расчетов с потребителем туруслуг в турфирме»	2
	7	Практическое занятие «Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом»	2
	8	Практическое занятие «Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом»	2
	9	Практическое занятие «Встреча, обслуживание и расчет с гостями за предоставленные услуги питания»	2
	10	Практическое занятие «Встреча, обслуживание и расчет с гостями за предоставленные услуги питания»	2
	11	Практическое занятие «Заполнение отчетной документации сотрудников службы питания»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 4. 1. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах о туроператорской деятельности. 2. Ознакомление с туристской отчётностью. 3. Ознакомление с этапами формирования турпакета. 4. Анализ международных организаций по регулированию туризма. 5. Анализ статистики доходов от международного туризма и гостиничного бизнеса. 6. Ознакомление с реестром ТО.			*
Учебная практика Виды работ 1. Организация рабочего места. 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. 4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. 5. Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота. 6. Составление деловых документов. 7. Составление организационных и распорядительных документов. 8. Создание отчетов. 9. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.			108

10. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. 11. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. 12. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 13. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; 14. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	
Производственная практика Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; 7. Внесение изменений в заказ. 8. Составление и обработка документации; 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами; 13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; 14. Владение профессиональной этикой; 15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; 16. Составление отчетности; 17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	36
Всего	350

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

а) «кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

б) «кабинет иностранного языка для гостиничной и туристской индустрии», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

в) «кабинет экономики и бухгалтерского учета», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

г) «кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, компьютеры по количеству посадочных мест, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

д) оснащенные базы практики в соответствии с п. 19 данной ПОПОП.

6. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд организации образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Закон ПМР «Об основах туристской деятельности в ПМР»;

2) Закон ПМР «О порядке ведения кассовых операций в Приднестровской Молдавской Республике» от 17 января 2012 г. № 108-П (САЗ 12-10);

3) Инструкция Приднестровского Республиканского банка «О безналичных расчетах в Приднестровской Молдавской Республике» (Редакция на 11.03.2013);

4) Басаков М.И. Делопроизводство: Учебник / М.И. Басаков, О.И. Замыцкова. Изд. 5-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 352 с.;

5) Грибов В.Д. Менеджмент: учебное пособие / В.Д. Грибов. – М.: КНОРУС, 2007;

6) Драчева Е.Л. Менеджмент: Учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф./образования Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002;

7) Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления. Москва – Новосибирск.: «ИНФАРА-М», 2012;

8) Макаров В.М., Попова Г.В. Менеджмент: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2011;

9) Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник – М.: ЮНИТИ-ДАНС, 2017;

10) Рыжков В.Д. Английский язык в бытовых и деловых ситуациях. Издание второе дополненное. – Калининград: ОАО «Янтарный сказ», 2005;

11) Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма: учебник – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Гаврилов М.В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М.В. Гаврилов, В.А. Климов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469424;

2) Ленская И.Ю., Шиндряева И.В., Ширяева В.А. Управление персоналом организации: конспекты лекций. Учебное пособие – М.: Мир науки, 2017. – Режим доступа: http://izd-mn.com/PDF/06MNNPU17.pdf;

3) Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И.Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470020;

4) Морозов Г.Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL:https://urait.ru/bcode/472980;

5) Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006 (дата обращения: 02.08.2021);

6) Сущинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472073;

7) Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475816;

8) Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова; под общей редакцией Н.Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с.;

9) Электронный учебник: Управление персоналом: теория и практика, под редакцией В.Р. Веснина. – М: Кнорус, 2009. – http:// elearning.tstu.tver.ru.– (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469548.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб	Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

предприятий туризма и гостеприимства.	информации)	
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. Использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знание ассортимента и характеристик предлагаемых туристских услуг. Пользование контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проведение оформление счета для оплаты. Предоставление счета клиентам. Принятие оплаты в наличной и безналичной формах. Оформление возврата оформленных платежей.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знание видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Владение методикой хранения и поиска информации. Владение техникой составления, учета и хранения отчетных данных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Владение основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействие с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций. Знание теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владение способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оказание первой помощи. Эффективное действие в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

Приложение № 2
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 А ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯн.02 А «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)»

1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

а) перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

б) перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ВД 2 А	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

в) в результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа; – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.

Уметь	– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных; – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.
Знать	– законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности; – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этика делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля
Всего часов – 398
Из них на освоение МДК – 254
учебной практики – 108
производственной практики – 36

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Регулирование и этапы работы туроператорской деятельности	84	84	54				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	26	26	16				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Расчёт и оформление туристского продукта	14	14	6				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Исследование запросов и информирование потребителей о туристском продукте	24	24	14				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 5. Продвижение и реализация туристского продукта	30	30	14				-

ПК 2.1; ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 6. Оформление документации строгой отчётности	28	28	14				-
ПК 2.2; ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 7. Координация работы по реализации заказов	48	48	24				-
ПК 2.1; ПК 2.2; ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Учебная практика	108				108		-
ПК 2.1; ПК 2.2; ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Производственная практика	36					36	-
Всего		398	254	142	-	108	36	-

4. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа		Объем в часах
1	2		3
МДКн.02.01 А. Предоставление туроператорских услуг			110
Раздел 1. Регулирование и этапы работы туроператорской деятельности			84
Тема 1.1. Регулирование туроператорской деятельности	Содержание учебного материала		14
	1	Развитие и регулирование туроператорской деятельности. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	2	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно – правовые формы функционирования туроператоров	
	3	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		8
	1	Практическое занятие «Анализ профиля туроператоров»	2
	2	Практическое занятие «Изучение технологии оформления договоров»	2
	3	Практическое занятие «Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру»	2
	4	Практическое занятие «Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором»	2
Тема 1.2. Этапы работы туроператора	Содержание учебного материала		26
	1	Цели и задачи ТО бизнеса. Виды ТО и туроперейтинга. Специализации ТО. Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес – модели развития ТО	
	2	Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг. Изучение рекреационных возможностей регионов	
	3	Этапы работы ТО компании при формировании тура. Специализации ТО. Определение направлений и продолжительности туров. Определение целевой аудитории. Групповые и индивидуальные туры. Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены. Альтернатива не уменьшения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО	
	4	Выбор контрагента- партнера. Meet-компании. Выбор транспортной организации. Организация размещения и питания туристов	
	5	Необходимость страхования в туризме. Объемы страховых случаев. Статистика по странам. Правовая защита туристов. Медицинское страхование туристов. Особенности страхования туристов. Компании assistance. Базовые и дополнительные услуги страхования туристов.	

		Действия туриста при наступлении страхового случая. Страховое событие. Критерии выбора страховой компании турфирмами	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		16
	1	Практическое занятие «Маркетинговые исследования туристского рынка ПМР»	2
	2	Практическое занятие «Маркетинговые исследования зарубежных туристских рынков»	2
	3	Практическое занятие «Формирование тура»	2
	4	Практическое занятие «Организация размещения и питания для туристов»	2
	5	Практическое занятие «Расчет турпакета выбранного направления»	2
	6	Практическое занятие «Оформление ваучеров и памяток для туриста»	2
	7	Практическое занятие «Оформление страховых полисов»	2
	8	Практическое занятие «Оформления визы»	2
Тема 1.3. Технология разработки туристского продукта	Содержание учебного материала		14
	1	Понятие разработки туристского продукта. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Свойства и цели турпродукта. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	2	Выбор схемы работы в дестинации. Основные правила и методика составления программ туров. Составление турпакетов. Составление программы туров для приднестровских клиентов. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	
	3	Планирование программ турпоездок. Расчет стоимости тура	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		8
	1	Практическое занятие «Планирование себестоимости проектируемого турпродукта»	2
	2	Практическое занятие «Расчет необходимого количества мест в средствах размещения»	2
	3	Практическое занятие «Планирование программ турпоездок»	2
	4	Практическое занятие «Составление программ тура и турпакета»	2
Тема 1.4. Влияние туризма на экономику стран. Внутренний туризм в ПМР и РФ	Содержание учебного материала		30
	1	Влияние туризма на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма. Международные организации по регулированию туризма	
	2	Статистика внутренних ресурсов. Объекты всемирного наследия. Оценка перспектив развития внутреннего туризма. Мнения экспертов. Потенциал развития внутреннего туризма. Оценка туристского потенциала территорий. Природные рекреационные ресурсы. Культурно- исторические ресурсы	
	3	Индустрия гостиничного дела и питания. Индустрия транспорта	
	4	Основные туристские предпочтения туристов. Разновидности внутреннего туризма. Рекреационное районирование России. Экологический туризм. Характеристика экотуристского потенциала ПМР и России. Причины, сдерживающие развитие экотуризма в ПМР и России	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22
	1	Практическое занятие «Анализ международных организаций по регулированию туризма»	2
	2	Практическое занятие «Анализ статистики доходов от международного туризма»	2
	3	Практическое занятие «Мониторинг причин, сдерживающих развитие экотуризма в ПМР»	2
	4	Практическое занятие «Мониторинг причин, сдерживающих развитие экотуризма в России»	2

	5	Практическое занятие «Оценка туристского потенциала территории ПМР»	2
	6	Практическое занятие «Оценка туристского потенциала РФ»	2
	7	Практическое занятие «Анализ природных рекреационных ресурсов ПМР»	2
	8	Практическое занятие «Анализ культурно - исторических ресурсов ПМР»	2
	9	Практическое занятие «Характеристика экотуристского потенциала ПМР»	2
	10	Практическое занятие «Характеристика экотуристского потенциала России»	2
	11	Практическое занятие «Анализ международных организаций по регулированию туризма»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 1. 1. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах о туроператорской деятельности. 2. Ознакомление с туристской отчётностью. 3. Составление ОСУ туроператора по разным правовым формам ведения хозяйства. 4. Ознакомление с туристскими организациями и объектами в ПМР. 5. Ознакомление с зарубежными туристскими организациями. 6. Ознакомление с особенностями организация размещения. 7. Ознакомление с особенностями организация питания. 8. Ознакомление с особенностями формирования тура. 9. Ознакомление с основными методам расчета тура. 10. Ознакомление с особенностями формирования тура. 11. Ознакомление с особенностями оформления ваучера. 12. Ознакомление с особенностями оформления памяток для туристов. 13. Ознакомление с правилами оформления страховых полисов. 14. Ознакомление с правилами оформления визы. 15. Ознакомление с основным перечнем документов для аккредитации ТО. 16. Ознакомление с этапами формирования турпакета. 17. Анализ международных организаций по регулированию туризма. 18. Анализ статистики доходов от международного туризма. 19. Ознакомление с реестром ТО.			*
МДКн.02.01 А. Предоставление туроператорских услуг			26
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности			26
Тема 2.1. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание учебного материала		14
	1	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры	
	2	Профессиональная этика работников туроператорской компании	
	3	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
	4	Использование каталогов и ценовых предложений	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		6
	1	Практическое занятие «Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров»	2
	2	Практическое занятие «Деловая игра «Основы делового общения»»	2

	3	Практическое занятие «Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме»»	2
Тема 2.2. Организация и оценка контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала		
	1	Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Организация контроля качества. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	12
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	1	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания на предприятии»	10
	2	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	3	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
	4	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предприятия»	2
	5	Практическое занятие «Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 2. 1. Ознакомление с нормативными актами, регулирующими туристскую деятельность. 2. Обзор в периодических изданиях и материалах мнения экспертов о внутреннем туристском потенциале. 3. Изучение основных туристских предпочтений. 4. Применение маркетинга приднестровскими предприятиями (подготовка доклада). 5. Составление сравнительной таблицы: «Виды и задачи маркетинга при различных состояниях спроса». 6. Изучение основных маркетинговых служб. Способы опроса. 7. Подготовка реферата на тему: – «Рынок маркетинговой информации»; – «Современные информационные технологии в маркетинге»; – «Интернет в системе маркетинга».			*
МДКн.02.02 А Предоставление турагентских услуг			
Раздел 3. Расчёт и оформление туристского продукта			96
Тема 3.1. Понятие и субъекты турагентской деятельности	Содержание учебного материала		14
	1	Структура туристского рынка. Международное регулирование туристской деятельности. Виды турагентской деятельности и функции турагента. Взаимодействие туроператоров с турагентами	8
	2	Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	1	Практическое занятие «Сегментирование туристского рынка»	4
	2	Практическое занятие «Анализ предложений туроператоров на туристском рынке»	2
Тема 3.2. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия	Содержание учебного материала		2
	1	Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов	6
	2	Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка. Ведение туристской отчетности	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
			2

	1	Практическое занятие «Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами»	2
Примерная тематика самостоятельной работы к разделу 3. 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). 2. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов. 3. Ознакомление с основными туристскими Интернет-ресурсами. 4. Сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров. 5. Сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсии. 6. Ознакомление с сайтами ведущих туроператоров. 7. Рассмотрение договора между турагентом и туристом. 8. Расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг.			
МДКн.02.02 А Предоставление турагентских услуг			24
Раздел 4. Исследование запросов и информирование потребителей о туристском продукте			24
Тема 4.1. Создание эффективной сбытовой среды	Содержание учебного материала		24
	1	Активные субъекты туриндустрии. Поставщики туруслуг	
	2	Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА	
	3	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет. Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей	
	4	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно - правовая основа рекламы турпродукта. Маркетинговые исследования рынка туризма. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг. Изучение рекреационных возможностей регионов	
	5	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги. Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей. Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены. Альтернатива неуменьшения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО. Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю. Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		14
	1	Практическое занятие «Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта»	2
	2	Практическое занятие «Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию»	2
	3	Практическое занятие «Поиск клиентов и возможности продвижения турпродукта в сети Интернет»	2
	4	Практическое занятие «Формирование турпродукта»	2
	5	Практическое занятие «Организация культурных мероприятий»	2
	6	Практическое занятие «Составление схемы структуры туристской индустрии»	2
	7	Практическое занятие «Организация PR – кампании»	2

Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 4. 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем. 2. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов. 3. Составление программы лояльности для клиентов. 4. Описание цикла продажи турпродукта. 5. Составление систематизирующей таблицы «Стили обслуживания». 6. Написание резюме к практической работе «Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта».			*
МДКн.02.02 А Предоставление турагентских услуг			30
Раздел 5. Продвижение и реализация туристского продукта			30
Тема 5.1. Продвижение турпродукта	Содержание учебного материала		22
	1	Каналы сбыта турпродукта. Типы каналов сбыта туристских услуг. Прямые каналы распределения. Косвенный сбыт. Двухуровневый канал. Трехуровневый канал. Четырехуровневый канал распределения. Критерии при выборе посредников для сбыта. Методики реализации турпродукта. Интенсивное распределение. Эксклюзивное распределение. Селективное распределение. Многоканальные системы сбыта	
	2,	Реклама. Печатная реклама. Маркетинговые исследования ТО по выбору печатного издания в соответствии с целевой аудиторией. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туриндустрии. Реклама на радио. Этапы рекламной компании на радио. Телевизионная реклама. Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте. Реклама в Интернете. Сайт ТО. Интернет-рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях	
	3	Разработка рекламной политики. Рекомендации при планировании рекламной кампании	
	4	Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Туристические выставки. PR акции. Пропаганда туризма. Спонсорство, благотворительность. Обучение ТА - воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры	
	5	Cross-promotion	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		12
	1	Практическое занятие «Разработка рекламный буклет «Пять причин, чтобы посетить…» (направление по выбору студента)»	2
	2	Практическое занятие «Разработка рекламной кампании»	2
	3	Практическое занятие «Создание видео - ролика рекламной кампании (работа в группах)»	2
	4	Практическое занятие «Создание видео - ролика рекламной кампании (работа в группах)»	2
	5	Практическое занятие «Создание рекламного сообщения на радио»	2
	6	Практическое занятие «Продажи турпрродукта по телефону. Ситуационные задачи»	2
Тема 5.2. Стимулирование продаж	Содержание учебного материала		8
	1	Средства стимулирования потребителей. Средства стимулирования потребителей: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции, бонусные программы для постоянных клиентов. Технология продаж готового турпродукта. Организация онлайн продаж туров. Системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке	

	2	Установление контакта с клиентом. Непосредственный прямой контакт. Двухсторонние связи. Установление контакта с потенциальным клиентом. Выявление потребностей клиента. Приемы воздействия на клиента. Заключение сделки. Последующий контакт с клиентом	
	3	Послепродажное обслуживание. Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2
	1	Практическое занятие «Разработка системы мотивации потребителей»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 5. 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем. 2. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов. 3. Составление таблицы «Виды рекламного продукта». 4. Разработка и оформление визитной карточки турагентства. 5. Разработка и предоставление на проверку рекламного 50-секундного ролика на радио о новой услуге «Тур в рассрочку». 6. Составление технического задания для оформления выставочного стенда. 7. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма. Изучение закона «Об основах туристской деятельности», «О рекламе». 8. Составление программы эффективных средств стимулирования для клиентов.			*
МДКн.02.02 А Предоставление турагентских услуг			28
Раздел 6. Оформление документации строгой отчётности			28
Тема 6.1. Паспортные и визовые формальности. Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений	Содержание учебного материала		14
	1	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Понятие визы и визовый запрос. Виды виз. Визовые ограничения. Особенности визового режима основных туристских направлений. Виды визовых режимов	
	2	Шенгенская виза. Понятие и виды шенгенской визы, порядок и условия выдачи шенгенской визы, причины отказов в визе	
	3	Особенности оформления виз направлений Египет, Турция, Тунис. Особенности региона	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		8
	1	Практическое занятие «Рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане»	2
	2	Практическое занятие «Рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур»	2
	3	Практическое занятие «Заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригинальной консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения»	2
	4	Практическое занятие «Особенности региона. Особенности оформления виз направлений стран Шенгенского соглашения и европейских направлений, не входящих в Шенгенское соглашение: Кипр, Великобритания, Болгария, Черногория	2
Тема 6.2.	Содержание учебного материала		6

Таможенные формальности основных туристских направлений	1	Понятие таможенного режима, виды таможенных режимов. Таможенное декларирование. Таможенное оформление и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил. Виды и формы таможенных документов для туристов. Таможенные правила провозки багажа и грузов	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4
	1	Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка	2
	2	Заполнение таможенной декларации. Подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран на выбор учащегося	2
Тема 6.3. Платежные средства и правила расчетов за рубежом	Содержание учебного материала		4
	1	Операции с валютой. Пластиковые карты и правила их использования. Особенности применения дорожных чеков. Правила ввоза и вывоза валюты	
	2	Система поощрения покупок Tax–free и Duty–free	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		-
Тема 6.4. Правила и особенности обслуживания клиентов турфирмы	Содержание учебного материала		4
	1	Профессионально-квалификационная характеристика работников турфирмы. Классификация групп клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2
	1	Практическое занятие «Моделирование ситуации диалога клиента и менеджера туристской фирмы»	2
Примерная тематика самостоятельной работы обучающихся при изучении раздела 6 1. Написание глоссария по теме. 2. Рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур. 3. Подготовка пакета документов для получения визы на примере 2-х визовых стран на выбор студента. 4. Заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан (пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане). 5. Подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2-х стран на выбор студента. 6. Рассмотрение особенностей таможенного декларирования в ПМР. 7. Подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений. 8. Подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств. 9. Составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы.			
МДКн.02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			48
Раздел 7. Координация работы по реализации заказов			48
Тема 7.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала		22
	1	Стандарты качества обслуживания в сфере туризма	
	2	Организация контроля качества обслуживания	
	3	Понятие, сущность и классификации туристского обслуживания	
	4	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	5	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	6	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	

	В том числе практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Профессиональные стандарты качества обслуживания в сфере туризма»	2
	2	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания на предприятии»	2
	3	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	4	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
	5	Практическое занятие «Анализ проблем качества обслуживания туристов»	2
Тема 7.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала		26
	1	Оценка качество обслуживания - основные показатели качества обслуживания	
	2	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	3	Основные методы оценки качества обслуживания	
	4	Особенности обеспечения качества услуг	
	5	Система оценки качества обслуживания	
	6	Формы и методы оценки качества услуг	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		14
	1	Практическое занятие «Анализ причин контроля качества обслуживания»	2
	2	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предприятия»	2
	3	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предприятия»	2
	4	Практическое занятие «Составление характеристики предприятия»	2
	5	Практическое занятие «Определение показателей качества обслуживания»	2
	6	Практическое занятие «Оценка качества обслуживания»	2
	7	Практическое занятие «Рекомендации по повышению качества обслуживания»	2
Примерная тематика самостоятельной работы обучающихся при изучении раздела 7 1. Написание глоссария по теме. 2. Рассмотрение стандартов качества обслуживания в сфере туризма. 3. Анализ эффективности качества предприятия. 4. Выполнение оценки качества обслуживания. 5. Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания.			

Учебная практика Виды работ 1.Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта. 2. Ознакомление с сайтами туроператоров. 3. Изучение динамического листа предложений туроператоров. 4. Изучение систем онлайн бронирования. 5. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта. 6. Разработка рекламных материалов. 7. Оформление и расчет стоимости турпакета. 8. Составление памятки для туриста. 9. Работа с претензиями туристов. 10. Изучение ведущих туроператорских и турагентских предприятий в сфере въездного, выездного и внутреннего туризма, а также туристских предприятий, специализирующиеся на отдельных видах туризма (автобусный, экологический, экскурсионный и т.п.). 11. Ознакомление с органами законодательной и исполнительной власти муниципального, регионального уровней. 12. Ознакомление с общественными организациями и профессиональными союзами в сфере туризма (Российский союз туриндустрии, Ассоциация туроператоров, Ассоциация гидов-переводчиков и др.). 13. Ознакомление с транспортными и страховыми компаниями в сфере туризма. 14. Ознакомление с гостиничными предприятиями и другими средствами размещения. 15. Ознакомление с информационными и рекламными компаниями в сфере туризма (туристские информационные центры, представительства национальных туристских администраций различных стран, профильные средства массовой информации и т.п.). 16. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. 17. Формирование навыков по разработке туров, туристских услуг, расчету стоимости услуг. 18. Изучение правил по технике безопасности. 19. Изучение графика работы предприятия. 20. Овладение навыками работы с офисной техникой. 21. Овладение навыками сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 22. Ознакомление с должностными обязанностями персонала турфирмы. 23. Составление текстов для туристических компаний. 24. Поведение мониторинга конкурентов.	108
Производственная практика Виды работ 1. Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка. Выявление целевых сегментов рынка. Позиционирование туристского продукта. 2. Фирменный стиль туристского предприятия. 3. Осуществление планирования турпоездок, составление программ тура и турпоездок. 4. Предоставление сопутствующих услуг турфирмы. 5. Решение проблем, возникающих на маршруте. 6. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта. 7. Применение полученных в процессе обучения знаний и навыков.	36

8. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 9. Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы. 10. Описание структуры и кадровой политики турфирмы. 11. Закрепление навыков по разработке туров, туристских услуг, расчету стоимости туров. 12. Соблюдение правил техники безопасности. 13. Практика работы с офисной техникой. 14. Практика работы с туристской документацией и отчетностью. 15. Освоение современных методов организации производственно-сбытовой деятельности организации. 16. Расширение профессионального кругозора студентов в области маркетинга в туристской деятельности. 17. Проведение SWOT-анализа турфирмы. 18. Разработка рекламной кампании для туроператора. 19. Проведение обучающих мероприятий для ТА. 20. Освоение современных методов организации производственно-сбытовой деятельности организации. 21. Расширение профессионального кругозора студентов в области маркетинга в туристской деятельности. 23. Поиск и коммуникация потенциальных спонсоров и партнёров в туристическом бизнесе. 24. Изучение внутренней и внешней среды туристической организации. 25. Изучение фирменного стиля предприятия: логотип, фирменный знак, цветовая гамма, фирменный шрифт, слоган. 26. Изучение психологического климата внутри организации. 27. Стимулирование и мотивация на сервисном предприятии. 28. Изучение структуры реализации туристического продукта: нравственные и психологические аспекты турагентов и потенциальных клиентов.	
ВСЕГО:	398

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

а) «кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

б) «кабинет менеджмента и маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд организации образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Закон ПМР «Об основах туристской деятельности в ПМР»;

2) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в ред. от 05.02.2007;

3) Базаров Т.Ю. Управление персоналом. - М.: Академия, 2011;

4) Биржаков М.В. Введение в туризм. – СПб.: Герда 2002;

5) Воронкова Л. История туризма. - М.: МОДЭК, 2011;

6) Голубков Е.П. Маркетинг, стратегии, планы, структура. - М.: Просвещение, 2015;

7) Дурович А. Организация туризма. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012;

8) Желтов О.Б. Трудовое право. - М.: Флинт: МПСИ. 2007;

9) Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – Мн.: БГЭУ, 1999;

10) Карпова С.В. Основы маркетинга. - Ростов н/Д.: Феникс, 2011;

11) Квартальнов В. Стратегический менеджмент в туризме. - М.: Финансы, 2000;

12) Квартальнов В. Туризм. - М.: Академия, 2000;

13) Кириллов В.Э. Производственный учет в тур. организациях. - М.: Академия, 2000;

14) Козырева Т. Учет издержек в туризме. - М.: Финансы, 2011;

15) Котляров И.Д. Маркетинг. – М.: ЭКСМО, 2010;

16) Котлер Ф. Основы маркетинга. - М.: Финансы, 1995;

17) Кудинов О.А. Правоведение. - М.: ЭКСМО, 2008;

18) Мазилкина Е.И. Маркетинговые коммуникации. - М.: ЭКСМО, 2010;

19) Папирян Т. Международные экономические отношения. Экономика туризма. - М.: Академия, 2001;

20) Папирян Г. Экономика туризма. - М.: Академия, 2000;

21) Парамонова Т.Н. Маркетинг. - М.: КНОРУС, 2012;

22) Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса. - М.: Академия, 2004;

23) Прошкина Т.П. Маркетинг. - Ростов н/Д.: Феникс, 2010;

24) Сенин В. Организация международного туризма. - М.: Финансы и стат., 2011;

25) Смагина И.А. Предпринимательское право. - М.: ЭКСМО, 2010;

26) Хапенков В.Н. Организация рекламной деятельности. - М.: Академия, 2012.

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Профессиональный туристический портал: www.tourdom.ru;

2) Портал для турагента: www.turprofi.ru;

3) Электронная туристическая энциклопедия: www.tonkosti.ru;
в) дополнительные источники:
1) Журнал «Туризм и отдых»;
2) Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	– осуществление приема заказов от туристов – консультирование туристов о правилах и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – знание организации работы с запросами туристов; – знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских продуктов.	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания; – тестирование.
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	– знание стандарта качества обслуживания в сфере туризма; – осуществление обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма; – знание методов оценки качества услуг.	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами; – выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.); – при выполнении работ на различных этапах учебной практики; – при выполнении работ на различных этапах
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– владение техникой количественной оценки и анализа информации; – владение методикой хранения и поиска информации.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	– владение основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	знание требований к оформлению и учету заказов. знание программного обеспечения деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	производственной практики.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– взаимодействие с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста	– владение культурой межличностного общения знание этика делового общения.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– знание нормативных документов, регламентирующих организацию туроператорской и турагентской деятельности.	

Приложение № 3
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 Б ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯн.02 Б «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)»

1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

а) перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

б) перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ВД 2 Б	Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

в) в результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; – получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; – формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; – поддержания контактов с туристскими информационными центрами; – координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; – ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; – контроля реализации заказов на экскурсионные услуги;

	– ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; – определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; – отбора и изучения экскурсионных объектов; – отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; – формирования программ экскурсионного обслуживания; – формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); – составления маршрута и текста экскурсии; – отбора объектов для показа во время экскурсии; – отбора информационных материалов для проведения экскурсии; – определения методических приемов проведения экскурсии; – объезда (обхода) маршрута экскурсии; – оформления экскурсионной документации; – организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; – организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; – организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; – оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; – обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; – информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; – рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; – инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; – предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; – контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; – осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирования по маршруту экскурсии; – разработки и планирования маршрута (по видам туризма); – технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; – сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); – анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма);

	– составления подробного плана маршрута (по видам туризма); – планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); – разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); – разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); – разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); – планирования мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); – подготовки снаряжения (по видам туризма); – разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма); – проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); – планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); – составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); – проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); – планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; – обеспечения связи между экипажами транспортных средств; – планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; – проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); – лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); – ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма); – вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); – планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; – коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); – организации транспортировки пострадавшего; – эвакуации пострадавших.

уметь	– предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; – принимать заказы на экскурсионные услуги; – проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; – регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; – использовать систему электронных путевок; – выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); – использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; – работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; – организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; – использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; – работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; – проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; – организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; – корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; – определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; – составлять программы экскурсионного обслуживания; – организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; – бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; – оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; – собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; – бронировать транспортные услуги для организации экскурсий; – организовывать питание туристов (экскурсантов); – организовывать посещение объектов экскурсионного показа; – обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; – определять тему и составлять маршрут экскурсии; – использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; – составлять методическую разработку экскурсии; – составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;

	– использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; – устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; – применять технику публичных выступлений; – применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; – применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; – обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; – корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; – использовать технические средства при проведении экскурсий; – разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; – разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; – применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; – корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); – использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; – организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; – планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); – анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); – анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); – анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); – анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); – анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); – составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); – проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); – ориентироваться в лесной и горной местности; – ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; – ориентироваться без применения карт и компаса;

	– пользоваться спутниковыми навигационными системами; – готовить пищу в полевых условиях; – взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; – оказывать первую помощь в полевых условиях; – транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств.
знать	– законы и иные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела; – локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; – функции структурных подразделений экскурсионного бюро; – основы делопроизводства; – требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; – порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; – структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; – технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; – иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; – этика межкультурного и делового общения; – туристский потенциал населенного пункта (района); – теоретические основы экскурсионной деятельности; – этика и культура межличностного общения; – правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации; – особенности субъекта Российской Федерации и Приднестровской Молдавской Республики (географические, историко-культурные, экономические и туристские).

2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 398
Из них на освоение МДК – 254
на практики, в том числе учебную – 108
и производственную – 36

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
				Лабораторных и практических	Курсовых работ			
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	110	110	70				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказов экскурсионных услуг	96	96	48				-
ПК 2.1; ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	48	48	24				-
ПК 2.1; ПК 2.2; ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика	108				108		-
ПК 2.1; ПК 2.2; ОК 01-ОК 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика	36					36	-
Всего		398	254	142	-	108	36	-

4. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа		Объем в часах
1	2		3
МДКн.02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг			110
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг			110
Тема 1.1. Нормативное обеспечение экскурсионной деятельности	Содержание учебного материала		6
	1	Нормативные и регламентирующие документы	
	2	Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2
	1	Практическое занятие «Составление инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания»	2
Тема 1.2. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности	Содержание учебного материала		66
	1	Консультирование клиента. Документация экскурсионного обслуживания	
	2	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия	
	3	Информирование об экскурсиях. Информационные материалы	
	4	Теоретические основы экскурсоведения	
	5	Профессиональное мастерство экскурсовода	
	6	Технология подготовки экскурсии	
	7	Методические приемы показа и рассказа	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		52
	1	Практическое занятие «Ведение и выполнения заказа на экскурсионное обслуживание»	2
	2	Практическое занятие «Ведение и выполнения заказа на экскурсионное обслуживание»	2
	3	Практическое занятие «Ведение и выполнения заказа на экскурсионное обслуживание»	2
	4	Практическое занятие «Методика проведения экскурсий»	2
	5	Практическое занятие «Методика проведения экскурсий»	2
	6	Практическое занятие «Техника ведения экскурсии»	2

	7	Практическое занятие «Методическая разработка экскурсии»	2
	8	Практическое занятие «Методическая разработка экскурсии»	2
	9	Практическое занятие «Проведение мастер-класса»	2
	10	Практическое занятие «Проведение мастер-класса»	2
	11	Практическое занятие «Экскурсионный практикум с мастер-классом»	2
	12	Практическое занятие «Экскурсионный практикум с мастер-классом»	2
	13	Практическое занятие «Экскурсионный практикум с мастер-классом»	2
	14	Практическое занятие «Экскурсионный практикум с мастер-классом»	2
	15	Практическое занятие «Экскурсионный практикум с мастер-классом»	2
	16	Практическое занятие «Проведение экскурсии»	2
	17	Практическое занятие «Проведение экскурсии»	2
	18	Практическое занятие «Проведение экскурсии»	2
	19	Практическое занятие «Проведение экскурсии»	2
	20	Практическое занятие «Проведение экскурсии»	2
	21	Практическое занятие «Технология разработки и проведения мастер-класса и интерактивных экскурсионных программ»	2
	22	Практическое занятие «Технология разработки и проведения мастер-класса и интерактивных экскурсионных программ»	2
	23	Практическое занятие «Технология разработки и проведения мастер-класса и интерактивных экскурсионных программ»	2
	24	Практическое занятие «Методическая экскурсия / экскурсионный практикум»	2
	25	Практическое занятие «Методическая экскурсия / экскурсионный практикум»	2
	26	Практическое занятие «Методическая экскурсия / экскурсионный практикум»	2
Тема 1.3. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	Содержание учебного материала		24
	1	Основные этапы обработки и оформления заказов	
	2	Повышение качества обработки заказов	
	3	Правила приёма и обработки заказов	
	4	Способы оптимизации обработки заказов	
	5	Пути улучшения обработки и оформления заказов	
	6	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	
	7	Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги	

	В том числе практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Определение способов оптимизации обработки заказов»	2
	2	Практическое занятие «Способы улучшения обработки и оформления заказов»	2
	3	Практическое занятие «Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг»	2
	4	Практическое занятие «Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг»	2
	5	Практическое занятие «Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг»	2
Тема 1.4. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала		14
	1	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	2	Технология работы с клиентами и их обслуживанию	
	3	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов	
	4	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		6
	1	Практическое занятие «Мониторинг предложений экскурсионных бюро»	2
	2	Практическое занятие «Анализ систем бронирований экскурсионных услуг»	2
	3	Практическое занятие «Анализ деятельности принимающих компаний в ПМР и за рубежом»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 1. 1. Подготовка презентации «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт». 2. Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. 3. Анализ предприятий туристского рынка какого-либо региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов. 4. Изучение основных требований к организации и сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристской группы. 5. Подготовка к проведению туристского маршрута – с использованием мультимедийных технологий. 6. Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» о технологических документах маршрута.			
МДКн.02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			96
Раздел 2 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			96
Тема 2.1. Организация контроля качества	Содержание учебного материала		50
	1	Роль экскурсионного обслуживания в структуре турпродукта	
	2	Качество обслуживания и способы его регулирования	

экскурсионного обслуживания	3	Организация контроля качества обслуживания	
	4	Понятие и сущность сервиса	
	5	Модель качества услуги в экскурсионном бюро	
	6	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро	
	7	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг	
	8	Организация контроля качества	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		24
	1	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута»	2
	2	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута»	2
	3	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута»	2
	4	Практическое занятие «Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута»	2
	5	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	6	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	7	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	8	Практическое занятие «Определение проблем контроля качества услуг»	2
	9	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
	10	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
	11	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
	12	Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»	2
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание учебного материала		46
	1	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг	
	2	Основные методы оценки качества обслуживания	
	3	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг	
	4	Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	
	5	Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		24
	1	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг»	2

	2	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг»	2
	3	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг»	2
	4	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг»	2
	5	Практическое занятие «Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг»	2
	6	Практическое занятие «Составление характеристики экскурсионного бюро»	2
	7	Практическое занятие «Составление характеристики экскурсионного бюро»	2
	8	Практическое занятие «Составление характеристики экскурсионного бюро»	2
	9	Практическое занятие «Составление характеристики экскурсионного бюро»	2
	10	Практическое занятие «Составление характеристики экскурсионного бюро»	2
	11	Практическое занятие «Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг»	2
	12	Практическое занятие «Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 2. 1. Подготовка глоссария по теме. 2. Подготовка сообщения на тему «Качество экскурсионных услуг». 3. Анализ обслуживания во время прохождения маршрута. 4. Составление характеристики экскурсионного бюро. 5. Оценка качества экскурсионных услуг. 6. Показатели качества обслуживания при оказании экскурсионных услуг.			*
МДКн.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)			48
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)			48
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание учебного материала		20
	1	Законодательство по организации экскурсионной деятельности	
	2	Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов	
	3	Специфика требований к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов.	

	4	Основные услуги при организации и сопровождении туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха).	
	5	Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем	
	6	Страхование туристов: медицинское, имущественное	
	7	Введение в экскурсионную деятельность	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		6
	1	Практическое занятие «Применение законодательства на практике»	2
	2	Практическое занятие «Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий»	2
	3	Практическое занятие «Определение современных проблем экскурсионной деятельности»	2
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание учебного материала		28
	1	Понятие и сущность туристского маршрута, его организация	
	2	Организация сопровождения туристского маршрута	
	3	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности	
	4	Разработка и планирование маршрута	
	5	Проведение работ во время аварийных ситуаций	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		18
	1	Практическое занятие «Разработка маршрута (по видам туризма)»	2
	2	Практическое занятие «Определение техники безопасности по каждому виду туризма»	2
	3	Практическое занятие «Составление туристического маршрута «Живописное Приднестровье»	2
	4	Практическое занятие «Составление и разработка программы автобусного тура»	2
	5	Практическое занятие «Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута»	2
	6	Практическое занятие «Составление и разработка программы похода»	2
	7	Практическое занятие «Составление и разработка программы зарубежного туристского маршрута»	2
	8	Практическое занятие «Составление памятки руководителю группы»	2
	9	Практическое занятие «Составление памятки туристу»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 3. 1. Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности жизни и здоровья потребителя туристских услуг.			*

2. Изучение закона «О защите прав потребителей» в части о вреде, причиненном туристу вследствие некачественной организации туристской поездки или оказания услуг. 3. Изучение ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». 4. Составление памятки «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно требованиям ГОСТ. 5. Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором. 6. Подготовка доклада и презентации «Возможные последствия для организатора туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута». «Возможные последствия для участников туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута» (работа в группах). 7. Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 8. Изучение должностной инструкции руководителя туристской группы. 9. Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнеров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям).	
Учебная практика Виды работ 1. Изучение и проведение инструктажей по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. 2. Проведение инструктажей по оказанию первой помощи при возникновении несчастных случаев, ЧС и т.д. 3. Ознакомление с системой профилактики производственного травматизма. Соблюдение технологии и мер обеспечения безопасности на рабочем месте. 4. Ознакомление с видами туристских услуг. 5. Изучение состава туристских услуг. 6. Основы приобретения опыта взаимосвязи с предприятиями гостиничной индустрии (организация экскурсионного обслуживания). 7. Организация транспортного обслуживания гостей (трансфер). 8. Разработка 7-дневной программы гостиничной анимации для одной из возрастных групп туристов (на выбор). 9. Составление сметы расходов, которая должна включать стоимость расходных материалов, аренды аппаратуры и заработную плату аниматоров. 10. Выбор города и темы для организации тематической экскурсии. Выбор объектов для экскурсии и определение методов показа и рассказа для каждого из них. 11. Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. 12. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. 13. Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости.	108

14. Изучение правил по технике безопасности. 15. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. 16. Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. 17. Формирование технологической карты маршрута. 18. Разработка программы обслуживания туристов. 19. Организация обслуживания туристов в программном туризме. 20. Расчет маршрута по заданным позициям.	
Производственная практика Виды работ 1. Оформление примерного информационного листка к путёвке туристского путешествия. 2. Характеристика основного содержания программы обслуживания в путешествии. 3. Определение протяженности и продолжительности всего маршрута, его походной части. 4. Описание трассы путешествия - пункты пребывания, продолжительность пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-техническое оборудование). 5. Краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т.п.). 6. Создание анимационной программы. 7. Создание сценической обстановки. 8. Организация зрелищно-игровых и конкурсных анимационных программ. 9. Правила заполнения карты туристского путешествия по выбранному маршруту, график заезда. 10. Правила составления программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту. 11. Правила составления графика загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время. 12. Составление информационного листка к путевке туристского путешествия. 13. Правила составления договора с клиентами. 14. Правила составления памятки для туристов. 15. Разработка тематики и содержания экскурсий по г. Тирасполю и районам. 16. Проведение экскурсий (пеших, автобусных и др.) в разных возрастных группах клиентов. 17. Выполнение функционала экскурсовода. 18. Характеристика и анализ технологической документации по туру. 19. Составление описания и карты-схемы маршрута. 20. Составление программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту. 21. Изучение основ анимационной деятельности. 22. Разработка сценария. 23. Моделирование анимационной деятельности на конкретном примере.	36
ВСЕГО:	398

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

а) «кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

б) «кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, компьютеры по количеству посадочных мест, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

в) оснащенные базы практики в соответствии с п. 19 данной ПОПОП.

6. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд организации образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Закон ПМР «Об основах туристской деятельности в ПМР»;

2) Приложение к приказу Министра просвещения Приднестровской Молдавской Республики № 1023 от 05.08.2004 г. «Правила предоставления туристско-экскурсионных услуг в Приднестровской Молдавской Республике»;

3) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в ред. от 05.02.2007;

4) Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Балюк Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476636;

2) Гатауллина С.Ю. Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. – Москва: КноРус, 2021. – 236 с. – ISBN 978-5-406-07901-0. – URL:https://book.ru/book/938395 (дата обращения: 13.07.2022). – Текст: электронный.

3) Дурович А.П. Организация туризма: Учебное пособие // А.П. Дурович. – Минск: РИПО, 2020. – 295 с. – ISBN 978-985-7234-10-3. – URL: https://www.ibooks.ru/bookshelf/372043/reading (дата обращения: 01.07.2024). – Текст: электронный.

4) Жираткова Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413

5) Захарова Н.А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 с. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93542;

6) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России: www.russiatourism.ru

7) Предоставление туристско - экскурсионных услуг в ПМР: http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=59062

8) Портал для турагента: www.turprofi.ru

9) Профессиональный туристический портал: www.tourdom.ru

10) Электронная туристическая энциклопедия www.tonkosti.ru

в) дополнительные источники:

1) Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001;

2) Гамов В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме: учебн. пособие / В. Гамов, Н. Старичкова. – ВГУЭС, 2005;

3) Емельянов Б.В. Экскурсоведение: учебник / Б.В. Емельянов. – 6-е изд. – М.: Советский спорт, 2007;

4) Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме: прак. издание / М.М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2003;

5) Никулина Н.Н. Страхование: теория и практика: учеб. пособие для вузов / Н.Н. Никулина, С.В. Березина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ; 2008

6) Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учеб. пособие для студ. - М.: Академия, 2004.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	– формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; – формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); – проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма).	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания; – тестирование.
ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	– организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; – организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; – организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; – обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание;	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания; – тестирование.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами; – выполнение задач по оформлению и обработке заказов;	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– владение техникой количественной оценки и анализа информации; – владение методикой хранения и поиска информации;	
ОК 03. Планировать и реализовывать	– владение основами организации деятельности служб предприятий	

собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных знание требований к оформлению и учету заказов. знание программного обеспечения деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	рефератов, докладов и т.д.); – при выполнении работ на различных этапах учебной практики; – при выполнении работ на различных этапах производственной практики
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– взаимодействие с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями́, meet-компаниями	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста	– владение культурой межличностного общения знание этика делового общения	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– оказание первой помощи; – эффективное действие в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– знание нормативных документов, регламентирующих организацию туроператорской и турагентской деятельности	

Приложение № 4
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМн.02 В ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)

содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯн.02 В «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (ПО ВЫБОРУ)»

1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг (по выбору)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

а) перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке

б) перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

в) в результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– оформления документов на одном из государственных языков ПМР и иностранном языке; – взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; – выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах на государственном и иностранном языке; – использования специализированных программ, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения для ввода данных о гостях в информационную систему и оформления документов;

	– управления конфликтными ситуациями в службах, отделах; – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб приема и размещения, номерного фонда; – оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – оценки и планирования потребностей служб (отделов) в материальных ресурсах и персонале; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения, на государственном и иностранном языке; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
уметь	– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – осуществлять регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения на русском и иностранном языке; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле или ином средстве размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
знать	– законодательство Приднестровской Молдавской Республики о предоставлении гостиничных услуг;

	– гостиничный маркетинг и технологии продаж; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения в гостиницах гостей разной категории; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – требования охраны труда на рабочем месте.

2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 398
Из них на освоение МДК – 254 часа
на практики, в том числе учебную – 108 часов
и производственную – 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.1; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования	110	110	70				-
ПК 2.2; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерным фондом и дополнительных услуг	96	96	48				-
ПК 2.3; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги	36	36	18				-
ПК 2.3; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятия	12	12	6				-

ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Учебная практика	108				108		-
ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 09	Производственная практика	36					36	-
Всего		398	254	142	-	108	36	-

4. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа		Объем в часах
1	2		3
МДКн.02.01 В Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования			110
Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования			110
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		60
	1	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	
	2	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы	
	3	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	
	4	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация	
	5	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Работа с отзывами потребителей. Ошибки оператора по бронированию	
	6	Процедура бронирования. Способы бронирования	
	7	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование	
	8	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	9	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	
	10	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки. Заполнение бланков бронирования	
	11	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	
	12	Внешнее взаимодействие службы	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		36
	1	Практическое занятие «Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования»	2

	2	Практическое занятие «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем»	2
	3	Практическое занятие «Бронирование с использованием профессиональных программ»	2
	4	Практическое занятие «Бронирование с использованием профессиональных программ»	2
	5	Практическое занятие «Бронирование с использованием профессиональных программ»	2
	6	Практическое занятие «Front office organizational structure, traits, rules, regulations»	2
	7	Практическое занятие «Identifying guests needs»	2
	8	Практическое занятие «Types of hotel rooms and rates. Room status»	2
	9	Практическое занятие «Types of meal plans»	2
	10	Практическое занятие «Guest cycle»	2
	11	Практическое занятие «Blocking/Allocating rooms»	2
	12	Практическое занятие «Types of guest pr ofiles»	2
	13	Практическое занятие «Handling VIP and VVIP guests. Handling walk-in guests»	2
	14	Практическое занятие «Sharers»	2
	15	Практическое занятие «Reservation cancellations. Late check-out process procedures»	2
	16	Практическое занятие «Handling guests' complaints»	2
	17	Практическое занятие «Overbooking in hotels»	2
	18	Практическое занятие «Standard front office billing instructions. Standard operating procedures»	2
Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		50
	1	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	
	2	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия	
	3	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг	
	4	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	
	5	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы	
	6	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам)	
	7	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема	
	8	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Прогнозирование доходов	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		34
	1	Практическое занятие «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия»	2
	2	Практическое занятие «Формирование пакетов услуг гостиницы»	2

	3	Практическое занятие «Формирование пакетов услуг гостиницы»	2
	4	Практическое занятие «Составление договоров (соглашений) на бронирование»	2
	5	Практическое занятие «Составление договоров (соглашений) на бронирование»	2
	6	Практическое занятие «Ценообразование гостиничных услуг». «Прогнозирование доходов»	2
	7	Практическое занятие «Ценообразование гостиничных услуг». «Прогнозирование доходов»	2
	8	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Заполнение бланков». «Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	2
	9	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Заполнение бланков». «Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	2
	10	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Создание отчетов по бронированию и аннуляции»	2
	11	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Создание отчетов по бронированию и аннуляции»	2
	12	Практическое занятие «Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей»	2
	13	Практическое занятие «Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей»	2
	14	Практическое занятие «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»	2
	15	Практическое занятие «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»	2
	16	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам»	2
	17	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа». «Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 1. 1. Составление глоссария по темам 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 5. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 7. Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле 8. Подготовка реферата на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 9. Презентация службы бронирования на иностранном языке 10. Составление алгоритма рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним 11. Проработка конспектов занятий и учебной литературы 12. Giving and getting information			*

13. Apologising 14. Telephoning 15. Offering help and advise			
МДКн.02.02 В Организация деятельности службы управления номерным фондом и дополнительных услуг			96
Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерным фондом и дополнительных услуг			96
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		40
	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления	
	2	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях	
	3	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	4	Нормы расхода чистящих и моющих средств. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	
	5	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации	
	6	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами	
	7	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	
	8	Деловое общение. Этика и этикет	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		24
	1	Практическое занятие «Оформление технологических документов службы номерного фонда»	2
	2	Практическое занятие «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	2
	3	Практическое занятие «Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре»	2
	4	Практическое занятие «Оформление памятки по внутрифирменным стандартам обслуживания гостей»	2
	5	Практическое занятие «Решение ситуационных задач»	2
	6	Практическое занятие «Organizational structure and responsibilities»	2
	7	Практическое занятие «Housekeeping department layout, staff duties and qualities»	2
	8	Практическое занятие «Cleaning, detergents»	2
	9	Практическое занятие «Vermin and insects». «Dealing with waste»	2
	10	Практическое занятие «Cleaning equipment». «Linen maintenance»	2
	11	Практическое занятие «Hotel housekeeping standard procedures». «Guest supplies»	2
	12	Практическое занятие «Housekeeping control desk»	2

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		56
	1	Уборка номеров: последовательность, виды и этапы	
	2	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	
	3	Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	4	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»	
	5	Контроль качества уборки номеров	
	6	Хранение ценных вещей проживающих. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	
	7	Учет и возврат забытых вещей. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	
	8	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья	
	9	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	
	10	Учет материальных ценностей гостиницы	
	11	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Транспортны и экскурсионные услуги	
	12	Организация спортивно-оздоровительных и анимационных услуг	
	13	Организация услуг room-сервиса, услуг бизнес-центра, торговых и банковских услуг	
	14	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	
	15	Воровство в гостинице	
	16	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		24
	1	Практическое занятие «Составление персональных заданий горничным и супервайзерам»	2
	2	Практическое занятие «Оформление контроля качества уборки номеров»	2
	3	Практическое занятие «Оформление забытых вещей»	2
	4	Практическое занятие «Расшифровка ярлыков текстильных изделий»	2
	5	Практическое занятие «Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих»	2
	6	Практическое занятие «Составление актов на инвентаризацию и списание гостиничного белья, инвентаря и оборудования»	2
	7	Практическое занятие «Решение ситуационных задач»	2
	8	Практическое занятие «Оформление документов на предоставление дополнительных услуг»	2
	9	Практическое занятие «Illumination, heating, cooling and building transport system»	2
	10	Практическое занятие «Plumbing systems and fixtures»	2
	11	Практическое занятие «Safety: fires, accidents, pollution and waste management»	2
	12	Практическое занятие «Security»	2

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 1. Составление памятки по уборке помещений гостиницы 2. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам 3. Оформление контроля качества уборки номеров 4. Оформление забытых вещей 5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий 6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих 7. Оформление заказов на различные услуги; организация работы room service 8. Составление программы противодействия воровству в гостинице 9. Hotel types 10. Types of hotel rooms 11. Maintenance 12. Jobs in travel and tourism			*
МДКн.02.03 В. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			48
Раздел 3. Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги			36
Тема 3.1. Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия	Содержание учебного материала		12
	1	Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Служба маркетинга: функции, назначение. Изучение структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями	
	2	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребность, нужда, спрос их общность и различия. Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса	
	3	Изучение субъектов маркетинговой деятельности. Классификация субъектов, осуществляющих маркетинговую деятельность. Потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения Методы изучения и анализа предпочтений потребителя	
	4	Окружающая среда предприятии: виды, факторы, формирующие окружающую среду предприятия. Макро- и микросреда гостиничного предприятия. Методы формирования базы данных. Изучение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		4
	1	Практическое занятие «Анализ маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии»	2
	2	Практическое занятие «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса»	2
Тема 3.2. Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание учебного материала		8
	1	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг. Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Характеристика признаки и методов сегментации, основные критерии сегментации. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства	

	2	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4
	1	Практическое занятие «Сегментирование рынка услуг по разным критериям»	2
	2	Практическое занятие «Отработка навыков разработки анкет»	2
Тема 3.3. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС)	Содержание учебного материала		16
	1	Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИСС): виды, назначение. Изучение методов формирования спроса и стимулирования спроса. Информационные методы: пропаганда, консультации. Личная продажа, моральное и материальное стимулирование, PR; возможности, достоинства и недостатки. Изучение методов прогнозирования потребностей на рынке: назначение, разновидности, возможности	
	2	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды, правовая база. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг)	
	3	Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. «Паблик рилейшенз»: понятие, назначение, виды мероприятий	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей. Алгоритм составления опросника»	2
	2	Практическое занятие «Анализ рекламы различных видов»	2
	3	Практическое занятие «Составление рекламных текстов на услуги гостиницы»	2
	4	Практическое занятие «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)»	2
	5	Практическое занятие «Разработка рекламного обращения на радио»	2
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 3. 1. Ознакомление с основными принципами и функциями маркетинга. 2. Ознакомление с различными видами рекламы в комплексе маркетинговых коммуникаций. 3. Определение целевых аудиторий коммуникаций. 4. Ознакомление с критериями выбора сегмента рынка гостиничного предприятия. 5. Анализ возможностей освоения сегмента рынка гостиничным предприятием.			*

6. Подготовка сообщений по психологическим моделям покупательских мотиваций, моделям кросс-культурного поведения в гостиничном бизнесе, сегментации клиентов, формировании пакетов гостиничных услуг. 7. Подготовка докладов и рефератов по темам: – Понятие емкости и доли рынка гостиничных услуг; – Система социологических исследований в гостиничном бизнесе; – Сегментирование гостиничного рынка, характеристика основных признаков сегментации; – Позиционирование гостиничных продуктов и услуг, понятие и значение.			
Раздел 4. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятия			12
Тема 4.1. Конкуренция и конкуренто-способность в сфере гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала		10
	1	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Виды конкуренции и конкурентов в гостиничном бизнесе. Конкурентные преимущества. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия	
	2	Этапы жизненного цикла товаров (ЖЦТ). Особенности маркетинговых решений на каждом этапе. Специфика РЖЦ гостиничного продукта. Выявление взаимосвязи конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		6
	1	Практическая работа «Анализ конкурентных стратегий»	2
	2	Практическая работа «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия. Овладение методикой SWOT-анализа»	2
	3	Практическая работа «Овладение методикой PEST-анализа»	2
Тема 4.2. Конкурентное ценообразование в сфере гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала		2
	1	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе. Выбор методов ценообразования. Ценообразование на различных типах рынка. Анализ ценовой политики конкурентов	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		–
Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 4. 1. Ознакомление с антимонопольным законодательством 2. Ознакомление с государственной программой поддержки малого предпринимательства 3. Определение конкурентов гостиничного предприятия в целевом сегменте рынка 4. Выявление факторов продуктовой политики гостиничного предприятия			*
Учебная практика Виды работ 1. Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга. 2. Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги. 3. Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг. 4. Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов. 5. Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков. 6. Выявление конкурентов гостиничного предприятия. 7. Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальной номенклатуры. 8. Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия.			108

9. Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. 10. Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов. 11. Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов. 12. Овладение практическими навыками супервайзера. 13. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. 14. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. 15. Проведение различных видов уборочных работ. 16. Оформление документов на забытые вещи. 17. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. 18. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. 19. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). 20. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. 21. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. 22. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 23. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. 24. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. 25. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. 26. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 27. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 28. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 29. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. 30. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 31. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 32. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 33. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 34. Оформление и подготовка счетов гостей. 35. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 36. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 37. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. 38. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. 39. Использование в работе знаний иностранных языков. 40. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. 41. Организация рабочего места. 42. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	

43. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. 44. Оформление бронирования с использованием телефона. 45. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. 46. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 47. Оформление индивидуального бронирования. 48. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 49. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. 50. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. 51. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 52. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. 53. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 54. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. 55. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 56. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 57. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 58. Создание отчетов по бронированию. 59. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.	
Производственная практика Виды работ 1. Выявление параметров сегментации целевого рынка. 2. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. 3. Оценка эффективности сбытовой политики. 4. Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг. 5. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта. 6. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. 7. Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия. 8. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии. 9. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. 10. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 11. Проведение контроля готовности номеров к заселению. 12. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 13. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 14. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 15. Ведение учета забытых вещей. 16. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 17. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 18. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 19. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	36

20. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 21. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 22. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 23. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. 24. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 25. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 26. Выполнение обязанностей ночного портье. 27. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 28. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 29. Работа с просьбами и жалобами гостей. 30.Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. 31. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. 32. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 33. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 34. Оформление отчетной документации. 35. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. 36. Оформление актов на списание малоценного инвентаря. 37. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 38. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 39. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 40. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 41. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 42. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 43. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 44. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. 45. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 46. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. 47. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 48. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. 49. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. 50. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 51. Внесение изменений в заказ на бронирование. 52. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 53. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. 54. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 55. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	

56. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Всего	398

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

а) «кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

б) «кабинет иностранного языка для гостиничной и туристской индустрии», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

в) «кабинет менеджмента и маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

г) «кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, компьютеры по количеству посадочных мест, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

д) лаборатория «Учебный гостиничный номер»: кровать одноместная; прикроватная тумбочка; настольная лампа (напольный светильник); бра; мини-бар; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; телевизор; пылесос; душевая кабина; унитаз; ёршик для унитаза; держатель для туалетной бумаги; раковина; зеркало; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; укомплектованная тележка горничной; ведерко для мусора; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце коврик;

е) лаборатория «Тренажерный комплекс: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»: программа автоматизации гостиницы «YuKoSoft Гостиница» или др.; персональный компьютер (ноутбук); стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир-факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги;

г) оснащенные базы практики в соответствии с п. 19 данной ПОПОП.

6. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд организации образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Указ Президента ПМР «Об утверждении правил предоставления коммунальных и бытовых услуг» от 9 февраля 2004 года № 51 (Приложение № 1 «Правила предоставления гостиничных услуг»);

2) Анюшенкова О.Н. Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М.: Издательство КноРус, 2021;

3) Барышев А.Ф. Маркетинг: Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2007;

4) Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2011;

5) Брель Н.М., Пославская Н.А. Английский язык для гостиничного дела: Учебник для проф. образования. – М.: Кнорус, 2020;

6) Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса / 5-е изд., испр. и доп.: Учебное пособие для проф. образования. – М.: Академия, 2017;

7) Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного сервиса. – М.: «Академия», 2014;

8) Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. – М.: Академия, 2015;

9) Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе. – М.: ИТК «Дашков и К», 2010;

10) Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2006;

11) Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студ. сред. проф. образования / 3-изд., стер. – М.: Академия, 2011;

12) Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016;

13) Иванов А.И. Информационные системы управления гостиничными комплексами. – М.: ОАО «ГАО «Москва», 2011;

14) Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебник. – М.: Академия, 2011;

15) Кравцова Л.И. Английский язык. – М.: «Высшая школа», 2003;

16) Лаврушина Е.Г. Информационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве. – М.: Кнорус, 2012;

17) Ляпина И.Ю. Организация и технологии гостиничного обслуживания. – М.: Профобриздат, 2008;

18) Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Учеб. для студентов проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2021;

19) Рыжков В.Д. Английский язык в бытовых и деловых ситуациях. – Калининград: ОАО «Янтарный сказ», 2005;

20) Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М.: ИД Форум, 2008;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) http://www.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров России;

2) www.gaomoskva.ru ГАО «Москва;

3) http://www.gaomoskva.ru/ - Деловой форум гостиничного комплекса;

4) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=59062 - Предоставление туристско-экскурсионных услуг в ПМР;

5) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=43317 - Предоставление гостиничных услуг в ПМР;

6) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=36257 - Закон ПМР «О защите прав потребителей»;

7) http://www.mvdpmr.org/index.php?option=com_content&view=article&id=10296&Itemid=143 Государственные услуги, предоставляемые подразделениями Управления миграционной службы МВД ПМР;

в) дополнительные источники:

1) Агабекян И.П. Английский язык. Сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2013;

2) Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учебник. – М.: Академия, 2009;

3) Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Авторизованный перевод с английского Е.Б. Цыганова. М.: «Аспект Пресс», 2005;

4) Веткин В.А. Технология создания туристского продукта: учебное пособие. – М: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008;

5) Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2009;

6) Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов/ под ред. Ю.Ф. Волкова. – Ростов н/Д: Феникс, 2007;

7) Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие/В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова и др. – М.: Ростов н/Д: МарТ, 2007;

8) Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме: учеб. пособие. – М.: ПРИОР, 2007;

9) Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012;

10) Квартальнов В.А. Теория и практика туризма – М.: Финансы и статистика, 2003;

11) Кузьменкова Ю.Б. Английский язык: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2015;

12) Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова; под ред. В.С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика, 2005;

13) Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. Гостиничное дело: учебник – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013;

14) Павлова Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы. – М.: Норма-Инфра-М, 2015;

15) Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005;

16) Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие / под ред. Л.П. Шматько. – М.: Изд-во «МарТ», 2007;

17) Туристские услуги. Туристское обслуживание: сборник нормативных и информационных материалов // сост. В.Н. Сенин, А.Д. Чудновский. – М.: Финансы и статистика, 2008.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	– знание правил регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – правильность алгоритма обслуживания гостей; – грамотность заполнения документов и диалога; – грамотность работы с заявками на бронирование услуг;	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания; – тестирование.

	– точность расчета за оказанные услуги.	
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	– осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов номерного фонда.	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания; – тестирование.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	– правильность выявления спроса на гостиничные услуги; – грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг предприятия питания; – полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; – правильность выбора средств распространения рекламных материалов; – грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбирать и использовать наиболее рациональные из них; – правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; – правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; – правильность выбора информации о ценах и ценовой политики конкурентов.	Оценка в рамках текущего контроля: – результатов работы на практических занятиях; – результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; – результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	– исполнение требований охраны труда на рабочем месте в гостиницах и иных средствах размещения; – исполнение основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.	– наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики; – экспертная оценка результатов выполнения практического задания;

		– тестирование.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; – осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами; – выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.); – при выполнении работ на различных этапах учебной практики; – при выполнении работ на различных этапах производственной практики.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– владение техникой количественной оценки и анализа информации; – владение методикой хранения и поиска информации.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	– владение основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – знание требований к оформлению и учету заказов; – знание программного обеспечения деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– взаимодействие с отделами (службами) гостиничного комплекса; – управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе

	– взаимодействие с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций; – взаимодействие с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями.	освоения образовательной программы: – на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.); – при выполнении работ на различных этапах учебной практики; – при выполнении работ на различных этапах производственной практики.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– владение теорией межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – знание этики делового общения.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; – знание нормативных документов, регламентирующих организацию туроператорской и турагентской деятельности.	

Приложение № 5
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 Г ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ (ПО ВЫБОРУ)

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯн.02 Г «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ (ПО ВЫБОРУ)»

1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

а) перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке

б) перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 Г	Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)
ПК 2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.
ПК 2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами.
ПК 2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания.

в) в результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – приема и оформления заказа на бронирование столика; – предоставления информации об организации питания; – планирования текущей деятельности предприятия питания; – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; – координации деятельности сотрудников производственной службы; – взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; – управления конфликтными ситуациями в коллективе; – реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности; – встречи и приветствия гостей в организации питания;

	– информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; – размещения гостей за столом в зале организации питания; – подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; – подготовки (досервировки, пересервировки) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; – проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); – подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; – разрешения конфликтных ситуаций; – консультирования гостей по выбору напитков и барной продукции; – встречи, приёма гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – проведение оформления счета для оплаты; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
уметь	– презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок; – проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;

	– досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; – подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; – презентовать гостям блюда и напитки при подаче; – подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; – подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; – протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; – проверять качество и состояние столового белья в организации питания; – рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; – производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок.
знать	– законодательство Приднестровской Молдавской Республики, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – виды барного оборудования и инвентаря; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – правила возврата платежей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – правила и техника подачи блюд и напитков;

	– правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; – стандарты приема входящих звонков; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками; – техника продаж и презентации блюд и напитков; – технологии производства на предприятиях питания; – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков – требования охраны труда на рабочем месте; – характеристика столовой посуды, приборов; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах

2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 398
Из них на освоение МДК – 254
на практики, в том числе учебную – 108
и производственную – 36

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ			
ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ОК 01-ОК 05; ОК 9	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	110	110	70				-
ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ОК 01-ОК 05; ОК 9	Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	96	96	48				-
ПК 2.1; ПК.2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 9	Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	48	48	24				-
ПК 2.1; ПК.2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 9	Учебная практика	108				108		-
ПК 2.1; ПК.2.4; ОК 01-ОК 05; ОК 9	Производственная практика	36					36	-
	Всего:	398	254	142	-	108	36	-

4. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах
1	2	3
МДКн.02.01 Г Организация питания на предприятии питания		110
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания		110
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	34

Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	1	Основные направления развития общественного питания	
	2	Классификация предприятий общественного питания	
	3	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	
	4	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания	
	5	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания	
	6	Работники службы питания и их функции. Требования к персоналу	
	7	Методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	
	8	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	
	9	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	
	10	Деловое общение. Этика и этикет	14
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		2
	1	Практическое занятие «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами»	2
	2	Практическое занятие «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания»	2
	3	Практическое занятие «Ролевая игра на тему внутренне взаимодействие службы питания»	2
	4	Практическое занятие «Требования к администратору организации общественного питания»	2
	5	Практическое занятие «Требования к официанту организации общественного питания»	2
	6	Практическое занятие «Требования к бармену организации общественного питания»	2
	7	Практическое занятие «Изучение ГОСТ Р50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»	2
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Содержание учебного материала		42
	1	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	2	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания	
	3	Оборудование и инвентарь предприятий питания	
	4	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	
	5	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей	
	6	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы	
	7	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	
	8	Стили и методы подачи блюд и напитков	
	9	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		24
	1	Практическое занятие «Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания»	2
	2	Практическое занятие «Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания»	2
	3	Практическое занятие «Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания»	2
	4	Практическое занятие «Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей»	2
	5	Практическое занятие «Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания»	2
	6	Практическое занятие «Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами»	2

	7	Практическое занятие «Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами»	2
	8	Практическое занятие «Составление нормативных и технических документов службы питания»	2
	9	Практическое занятие «Организация обслуживания банкета с полным обслуживанием»	2
	10	Практическое занятие «Организация обслуживания банкета с неполным обслуживанием»	2
	11	Практическое занятие «Организация обслуживания банкета-коктейль»	2
	12	Практическое занятие «Организация обслуживания банкета-фуршет»	2
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке	Содержание учебного материала		34
	1	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет. Развитие навыков устной речи.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		32
	1	Практическое занятие «Персонал ресторана: обязанности и ответственность» («Restaurant Staff: Duties and Responsibilities»)	2
	2	Практическое занятие «План ресторана» («Restaurant Plan»)	2
	3	Практическое занятие «Одежда, здоровье и безопасность» («Wear, Health and Safety»)	2
	4	Практическое занятие «Содержимое меню» («A Menu Content»)	2
	5	Практическое занятие «Разработка меню» («Designing a Menu»)	2
	6	Практическое занятие «Организация труда» («Work Organization»)	2
	7	Практическое занятие «Сервировка стола» («Table Setting»)	2
	8	Практическое занятие «Уборка стола» («Table Clearing»)	2
	9	Практическое занятие «Бронирование и встреча гостей» («Booking and Greeting Guests»)	2
	10	Практическое занятие «Принятие заказа» («Taking an Order»)	2
	11	Практическое занятие «Сервировка стола и предъявление чека» («Serving the Table and Presenting the Check»)	2
	12	Практическое занятие «Общение и жалобы» («Communication and Complaints»)	2
	13	Практическое занятие «Общественное питание. Стили общественного питания» («Food Service. Food Service Styles»)	2
	14	Практическое занятие «Способы кулинарии. Способы приготовления» («Ways of Cooking. Cooking Methods»)	2
	15	Практическое занятие «Безалкогольные напитки. Алкогольные напитки» («Beverages. Drinks»)	2
	16	Практическое занятие «Что такое кухня? Национальная и региональная кухня» («What Is Cuisine? National and Regional Cuisine»)	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания. 3. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. 4. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. 5. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. 6. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. 7. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. 8. Изучение нормативных и технических документов службы питания.			96
МДКн.02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания			96
Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания			22
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		
	1	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность	

Управление персоналом на предприятии питания	2	Система управления персоналом	
	3	Виды управления персоналом	
	4	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания	
	5	Методы оценки эффективности работы персонала на предприятии общественного питания	
	6	Критерии оценки персонала предприятий общественного питания	
	7	Развитие системы управления персоналом на предприятии общественного питания	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		8
	1	Практическое занятие «Составление характеристики персонала предприятия питания»	2
	2	Практическое занятие «Определение методов совершенствования управления персоналом»	2
	3	Практическое занятие «Выявление проблем в управлении персоналом»	2
	4	Практическое занятие «Определение оценки эффективности работы сотрудников предприятия питания»	2
Тема 2.2. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала		36
	1	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания	
	2	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний	
	3	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис	
	4	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне	
	5	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов	
	6	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов	
	7	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета	
	8	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля	
	9	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		18
	1	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания конференций, семинаров, совещаний»	2
	2	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания службы Рум-сервис»	2
	3	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания шведского стола»	2
	4	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне»	2
	5	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания официальных приемов»	2
	6	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов»	2
	7	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств»	2
	8	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств»	2
	9	Практическое занятие «Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий»	2
Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса на английском языке	Содержание учебного материала		38
	1	Введение новой лексики. Развитие навыков устной речи. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	2	Введение новой лексики, закрепление в упражнениях. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания	
	3	Введение новой лексики. Выполнение упражнений с использованием изученной лексики. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	

	4	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием изученной лексики. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей	
	5	Развитие навыков устной речи. Составление диалога. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы	
	6	Составление диалога. Практика устной речи. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	
	7	Составление диалога. Практика устной речи. Стили и методы подачи блюд и напитков	
	8	Составление диалога. Практика устной речи. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		22
	1	Практическое занятие «Стили обслуживания» («Service Styles»)	2
	2	Практическое занятие «Ресторанное оборудование» («Restaurant Equipment»)	2
	3	Практическое занятие «Способы приготовления» («Ways of Cooking»)	2
	4	Практическое занятие «Методы приготовления» («Cooking Methods»)	2
	5	Практическое занятие «Безалкогольные напитки» («Beverages»)	2
	6	Практическое занятие «Алкогольные напитки» («Drinks»)	2
	7	Практическое занятие «Винный сервис» («Wine Service»)	2
	8	Практическое занятие «Рыба, птица, приправы» («Fish, Poultry, Seasonings»)	2
	9	Практическое занятие «Мясо, овощи» («Meat, Vegetables»)	2
	10	Практическое занятие «Кухня» («Cuisine»)	2
	11	Практическое занятие «Маркетинг и реклама» («Marketing and Advertising»)	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 1. Определение методов совершенствования управления персоналом. 2. Определение оценки эффективности работы сотрудников предприятия питания. 3. Подготовка и организация обслуживания конференций, семинаров, совещаний. 4. Подготовка и организация обслуживания службы Рум-сервис. 5. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. 6. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 7. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. 8. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств. 9. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий. 10. Стили обслуживания. 11. Ресторанное оборудование.			*
МДКн.02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания			48
Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания			48
Тема 3.1. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Содержание учебного материала		28
	1	Контроль качества: основные понятия. Правовая и нормативная база контроля качества.	
	2	Качество продукции, требования к качеству, свойства и показатели	
	3	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества	
	4	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания	
	5	Технологические документы предприятий питания	
	6	Фальсификация продукции и услуг общественного питания	

	7	Оценка эффективности деятельности предприятий общественного питания	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		14
	1	Практическое занятие «Изучение нормативных актов направленных на обеспечение безопасности продуктов питания»	2
	2	Практическое занятие «Требования к качеству продукции общественного питания»	2
	3	Практическое занятие «Идентификация продукции и услуг в общественном питании»	2
	4	Практическое занятие «Разработка критериев оценки качества обслуживания подразделений службы питания»	2
	5	Практическое занятие «Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания»	2
	6	Практическое занятие «Фальсификация продукции общественного питания»	2
	7	Практическое занятие «Показатели эффективности деятельности предприятий общественного питания»	2
Тема 3.2. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	Содержание учебного материала		20
	1	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании.	
	2	Факторы, влияющие на объем и структуру спроса.	
	3	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика	
	4	Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	
	5	Методы изучения спроса и формы получения информации о нем	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		10
	1	Практическое занятие «Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики»	2
	2	Практическое занятие «Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания»	2
	3	Практическое занятие «Система показателей, характеризующих основную услугу общественного питания»	2
	4	Практическое занятие «Виды спроса в общественном питании»	2
	5	Практическое занятие «Изучение спроса на продукцию и услуги общественного питания»	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 1. Изучение нормативных актов, направленных на обеспечение безопасности продуктов питания. 2. Требования к качеству продукции общественного питания. 3. Идентификация продукции и услуг в общественном питании. 4. Критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания. 5. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. 6. Фальсификация продукции общественного питания. 7. Показатели эффективности деятельности предприятий общественного питания. 8. Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики. 9. Система показателей, характеризующих основную услугу общественного питания. 10. Виды спроса в общественном питании. 11. Изучение спроса на продукцию и услуги общественного питания.			*
Учебная практика Виды работ: 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину.			108

5. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара. 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями. 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	
Производственная практика Виды работ: 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 2. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Ознакомление с торговыми и производственными помещениями службы питания. 3. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов, конференций, совещаний, семинаров. 4. Распределение персонала по организациям службы питания. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы. 5. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 6. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	36
Всего	398

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

а) «кабинет междисциплинарных курсов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

б) «кабинет иностранного языка для гостиничной и туристской индустрии», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

в) лаборатория «Учебный бар»: комплекты посуды, столовых приборов, столового белья; блендер; кофемашина; шкаф винный; миксер для молочных коктейлей;

г) оснащенные базы практики в соответствии с п. 19 данной ПОПОП.

6. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд организации образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Постановление Правительства ПМР от 11 июня 1999 года № 182 «Об утверждении правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания» и «Положения о присвоении предприятиям общественного питания категорий по уровню обслуживания»;

2) Указ Президента ПМР «Об утверждении правил предоставления коммунальных и бытовых услуг» от 9 февраля 2004 года № 51 (Приложение № 1 «Правила предоставления гостиничных услуг»);

3) ГОСТ ПМР ГОСТ Р 50764-2002 «Услуги общественного питания. Общие требования»;

4) ГОСТ ПМР ГОСТ Р 50762-2002 «Общественное питание. Классификация предприятий»;

5) ГОСТ ПМР ГОСТ Р 50935-2002 «Услуги общественного питания. Требования к обслуживающему персоналу»;

6) Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания: Учебник и практикум для СПО. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017;

7) Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2011;

8) Брель Н.М., Пославская Н.А. Английский язык для гостиничного дела: Учебник для проф. образования. – М.: Кнорус, 2020;

9) Васильева И.В. Технология продукции общественного питания: Учебник и практикум для СПО. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017;

10) Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса / 5-е изд., испр. и доп.: Учебное пособие для проф. образования. – М.: Академия, 2017;

11) Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. – М.: Академия, 2015;

12) Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособи для студ. сред. проф. образования / 3-изд., стер. – М.: Академия, 2011;

13) Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебник. – М.: Академия, 2011;

14) Кожарская Е.Э. Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания. English for restaurant industry professionals. – М.: Академия, 2023;

15) Ляпина Н.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук Лапина Ф.Ю. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2002;

16) Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для СПО. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017;

17) Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. – М.: Издательский центр «Академия», 2016;

18) Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) http://www.gaomoskva.ru/ - Деловой форум гостиничного комплекса.

2) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=59062 - Предоставление туристско-экскурсионных услуг в ПМР.

3) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=43317 - Предоставление гостиничных услуг в ПМР

4) http://zakon-pmr.com/DetailDoc.aspx?document=36257 - Закон ПМР «О защите прав потребителей»

5) http://www.mvdpmr.org/index.php?option=com_content&view=article&id=10296&Itemid=143 Государственные услуги, предоставляемые подразделениями Управления миграционной службы МВД ПМР

в) дополнительные источники:

1) Агабекян И.П. Английский язык. Сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2013;

2) Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Академия, 2009;

3) Кузьменкова Ю.Б. Английский язык: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2015;

4) Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.	Выявление потребности и формирует спрос на продукцию и услуги общественного питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Организация выпуска продукции в предприятиях общественного питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами	Осуществление обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Проведение контроля качество продукции и услуг общественного питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знание видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Владение методикой хранения и поиска информации. Владение техникой составления, учета и хранения отчетных данных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	Владение основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.		
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействие с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций. Знание теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на одном из официальных языков ПМР с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владение способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на одном из официальных языков ПМР и иностранном языке.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

Приложение № 6
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.01 История
утверждена отдельным распорядительным актом Министерства просвещения
Приднестровской Молдавской Республики

Приложение № 7
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности
утверждена отдельным распорядительным актом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики

Приложение № 8
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.03 Безопасность жизнедеятельности
утверждена отдельным распорядительным актом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики

Приложение № 9
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Примерная рабочая программа учебной дисциплины СГ.04 Физическая культура утверждена отдельным распорядительным актом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики

Приложение № 10
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ.05 «Основы финансовой грамотности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина СГ.05 «Основы финансовой грамотности» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	– вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты; – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – определять источники финансирования; – взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности.	– ведение расчетно-кассовых операций; – основы предпринимательской деятельности; – основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – кредитные банковские продукты.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в том числе:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	14
Самостоятельная работа	*
Промежуточная аттестация	**

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Личное финансовое планирование		4	
Тема 1.1 Домашняя бухгалтерия	Содержание учебного материала	4	ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Личный (семейный) бюджет. Структура, способы составления и планирования бюджета. Способы принятия решений в условиях ограниченности ресурсов. SWOT-анализ как один из способов принятия решений. Личный финансовый план: финансовые цели, стратегия и способы их достижения.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Решение ситуационной задачи путем заполнения таблицы SWOT-анализа (слабые и сильные стороны выбранного решения). Деловой практикум. Составление личного финансового плана и бюджета».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Финансовые продукты банковской системы		14	
Тема 2.1 Оценка банка для заключения договорных отношений	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Оценка добросовестности банка. Основные характеристики. Порядок сбора и оценки информации о банке и основных видах продуктов.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Решение ситуационной задачи. Оценка банка и обоснование оценки».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Банковские депозиты	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Банк и банковские депозиты. Влияние инфляции на стоимость активов. Сбор и анализ информации о банковских продуктах. Управление рисками по депозиту		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	

	Практическое занятие «Оценка условий и составление Депозитного договора. Расчет доходности вложений по депозитному счету»	2	ОК 05
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3 Банковские кредиты	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность). Сбор и анализ информации о кредитных продуктах. Понятие микрозайма. Уменьшение стоимости кредита. Чтение и анализ кредитного договора. Кредитная история. Кредит как часть личного финансового плана. Типичные ошибки при использовании кредита		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Практикум: кейс – Крупная покупка при использовании кредита (Покупка машины) с расчетом графика погашения»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся ***		
Тема 2.4 Инвестиции	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Инвестиции, способы инвестирования, доступные физическим лицам. Акции, облигации, вклады в Инвестиционные фонды (ПИФы), биржевые инвестиционные фонды (ETF): Сроки и доходность инвестиций. Фондовый рынок и его инструменты. Как делать инвестиции. Как анализировать информацию об инвестировании денежных средств. Место инвестиций в личном финансовом плане		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 3. Страхование		4	
Тема 3.1 Страхование	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Страховые услуги, страховые риски, участники договора страхования. Значение основных положений договор страхования. Виды страхования в ПМР. Страховые компании, услуги для физических лиц. Льготные условия и налоговые льготы		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Оформление договора на страхование жизни»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 4. Налоги		4	
Тема 4.1 Налоги	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Понятие налоги. Работа налоговой системы в ПМР. Пропорциональная, прогрессивная и регрессивная налоговые системы. Виды налогов для физических		

	лиц, в том числе на доходы по вкладам. Использование налоговых льгот и налоговых вычетов		ОК 04 ОК 05
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Расчет земельного налога и заполнение налоговой декларации. Оформление документов на налоговый вычет. Расчет размера налогового вычета»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 5. Денежное обращение		2	
Тема 5.1 Расчетно-кассовые операции	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Хранение, обмен и перевод денег – банковские операции для физических лиц. Виды платежных средств. Чеки, дебетовые карты, кредитные карты, электронные деньги, оплата через телефон и др. Инструменты денежного рынка		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 6. Пенсия		2	
Тема 6.1 Пенсия	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Понятие пенсии. Государственная пенсионная система в ПМР. Понятие и работа пенсионных фондов. Как сформировать индивидуальный пенсионный капитал. Место пенсионных накоплений в личном бюджете и личном финансовом плане		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 7. Создание собственного дела		2	
Тема 7.1 Предпринимательство	Содержание учебного материала	2	ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Основные понятия: бизнес, стартап, бизнес-план, бизнес-идея, планирование рабочего времени, венчурист. Разработка бизнес-плана		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 8. Распознавание мошеннических операций		4	
Тема 8.1 Защита от мошеннических	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Защита прав потребителей. Основные признаки и виды финансовых пирамид, правила личной финансовой безопасности, виды финансового мошенничества.		

действий на финансовом рынке	Мошенничества с банковскими картами. Махинации с кредитами. Мошенничества с инвестиционными инструментами по специальности		ОК 04 ОК 05
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Практикум. Кейс – «Заманчивое предложение».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего		36	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; демонстрационные плакаты, раздаточный материал; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Жданова А.О., Савицкая Е.В. Финансовая грамотность: материалы для обучающихся. СПО. – М.: ВАКО, 2020 – 400 с.

2) Жданова А.О., Зятьков М.А.. Финансовая грамотность: учебная программа. СПО. – М.: ВАКО, 2020 – 32 с.

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Богдашевский А. Основы финансовой грамотности: Краткий курс / А. Богдашевский. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 304 с. – ISBN 978-5-9614-6626-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/82629

2) Основы экономики: учебное пособие для СПО / Р.А. Галиахметов, Н.Г. Соколова, Э.Н. Тихонова [и др.]; под редакцией Н.Г. Соколовой. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 373 с. – ISBN 978-5-4488-0911-8, 978-5-4497-0757-4. Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/99374

3) Финансовая грамотность: учебник / Ю.Р. Туманян, О.А. Ищенко-Падукова, А.Н. Козлов [и др.]. – Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-9275-3558-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/107990

4) Правительство Приднестровской Молдавской Республики: официальный сайт. – Тирасполь. – Обновляется в течение суток. – URL: https://government.gospmr.org/

5) Министерство Финансов Приднестровской Молдавской Республики: официальный сайт. – Тирасполь. – Обновляется в течение суток. – URL: https://minfin.gospmr.org/

6) Министерство экономического развития Приднестровской Молдавской Республики: официальный сайт. – Тирасполь. – Обновляется в течение суток. – URL: http://mer.gospmr.org/

в) дополнительные источники:

1) Жданова А.О., Зятьков М.А. Финансовая грамотность: рабочая тетрадь. СПО. – М.: ВАКО, 2020 – 48 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:	– демонстрирует знания ведения расчетно-кассовых операций;	Оценка результатов: – выполнения и защиты практических работ;

– ведение расчетно-кассовых операций; – основы предпринимательской деятельности; – основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – кредитные банковские продукты.	– демонстрирует знание – основ предпринимательской деятельности; – демонстрирует знание – основ финансовой грамотности; – демонстрирует знание – правил разработки бизнес-планов; – демонстрирует знание кредитных банковских продуктов.	– тестирования; – экспертного наблюдения за ходом выполнения практической работы; – выполнения индивидуальных домашних заданий; – устных и письменных опросов; – промежуточной аттестации
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины – вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты; – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – определять источники финансирования; – взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности.	– демонстрирует умение вести расчетно-кассовые операции; – демонстрирует умение вести безналичные расчеты; – демонстрирует умение выявлять достоинства и недостатки с коммерческой идеи; – демонстрирует умение презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – демонстрирует умение оформлять бизнес-план; – демонстрирует умение рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – демонстрирует умение определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – демонстрирует умение определять источники финансирования; – демонстрирует умение взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности.	– решение ситуационных задач; – обсуждение практических ситуаций; – решение кейса; – деловая игра; проверка и защита докладов (сообщений)

Приложение № 11
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ.06 «Основы бережливого производства» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина СГ.06 «Основы бережливого производства» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 07	– картировать поток создания ценностей; – выявлять и устранять потери в процессах; – применять ключевые инструменты анализа и решения проблем; – применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации (предприятия); – организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям.	– историю, принципы и философию бережливого производства; – инструменты бережливого производства; – основы картирования потока создания ценностей; – систему подачи предложений; – технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений; – методы анализа и решения проблем; – технологии внедрения улучшений.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	16
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения

заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Бережливое производство как условие повышения эффективности деятельности на предприятиях		10	
Тема 1.1 Понятие и сущность бережливого производства	Содержание учебного материала	2	ОК 02 ОК 03 ОК 07
	Понятие бережливого производства. Цели и задачи дисциплины «Бережливое производство». История бережливого производства. Национальные модели бережливого производства		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2 Философия бережливого производства	Содержание учебного материала	2	ОК 02 ОК 03 ОК 07
	Концепция бережливого производства. Принципы и идеалы бережливого производства		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	.	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.3 Виды потерь и методы их устранения	Содержание учебного материала	6	ОК 02 ОК 03 ОК 07
	Виды потерь, их источники и способы их устранения		
	Система 3М: Муда, Мури, Мура. Управление рабочим пространство		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Анализ и поиск потерь разного рода. Причины их возникновения».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Инструменты бережливого производства		26	
Тема 2.1 Картирование потока создания ценности	Содержание учебного материала	4	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 07
	Понятие и принципы картирования потока создания ценности. Инструменты картирования потока создания ценности. Виды картирования		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Проектирование карты потока создания ценности»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Совершенствование	Содержание учебного материала	10	ОК 02 ОК 03
	Методы безопасного производства: метод «6 сигм», метод Кайдзен		

производственных процессов и снижение потерь	Технологии улучшений: системы Канбан, 5S, Система TPM. SMED		ОК 04 ОК 07
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	Практическое занятие «Разработка плана мероприятий по оптимизации рабочего места по системе 5S»	2	
	Практическое занятие «Внедрение системы подачи материалов по системе Канбан в организации»	2	
	Практическое занятие «Разработка внедрения TPM на производстве»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3 Управление персоналом в системе бережливого производства	Содержание учебного материала	6	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 07
	Лин-лидерство. ППУ – предложения по улучшению. Каракури		
	Технологии вовлечения персонала. Стратегии организационных изменений. Система подачи предложений. Создание команды реформаторов. Корпоративная культура. Формирование корпоративной культуры бережливого производства. Создание условий для широкого вовлечения и участия сотрудников в преобразованиях. Причины сопротивления изменений и способы их преодоления. Взаимодействия в системе бережливого производства		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Разработка и заполнение ППУ»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.4 Особенности применения бережливого производства в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 07
	Трансформация предприятия в бережливое производство. Необратимость изменений		
	В том числе практических заданий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Разработка мини-проекта «Бережливое производство в профессиональной сфере»	2	
	Практическое занятие «Разработка мини-проекта «Бережливое производство в профессиональной сфере»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		36	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; демонстрационные плакаты, раздаточный материал; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Вейдер М.Т. Инструменты бережливого производства. Карманное руководство по практике применения Lean. – М.: Интеллектуальная литература, 2019. – 160 с.

2) Вумек Д.П. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / пер. с англ. С. Турко. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 472 с.

3) Вумек Дж., Джонс Д. Бережливое производство. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2021. – 472 с.

4) Давыдова Н.С., Чуйкова С.Л. Основы бережливого производства: учеб. пособие для обучающихся СПО. – Белгород, 2020.

5) Киселев А.А. Принятие управленческих решений. – М.: Кнорус, 2021. – 170 с.

6) Лайкер Дж. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира / Джеффри Лайкер; Пер. с англ. – 9-е изд. – Москва: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2019. – 400 с.

7) Лайкер Дж. Практика дао Toyota: руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota / Джеффри Лайкер, Дэвид Майер; Пер. с англ. – М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2019. – 586 с.

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Вумек Д. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс; пер. с англ. – 12-е изд. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 472 с. – ISBN 978-5-9614-6829-8. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1815955 (дата обращения: 03.02.2022). – Режим доступа: по подписке.

2) Киселев А.А. Принятие управленческих решений: учебник / А.А. Киселев. – Москва: КноРус, 2021. – 169 с. – ISBN 978-5-406-07898-3. – URL:https://book.ru/book/938341 (дата обращения: 03.02.2022). – Текст: электронный.

3) Клюев А.В. Бережливое производство: учебное пособие для СПО / А.В. Клюев; под редакцией И.В. Ершовой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 87 с. – ISBN 978-5-4488-0447-2, 978-5-7996-2900-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87789

4) Шмелёва А.Н. Методы бережливого производства: учебно-методическое пособие / А.Н. Шмелёва. – Москва: РТУ МИРЭА, 2021. – 38 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/171543 (дата обращения: 03.02.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

в) дополнительные источники:

1) ГОСТ ЭКСПЕРТ – единая база ГОСТов РФ – URL: https://gostexpert.ru/

2) РОССТАНДАРТ – Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии – URL: https://www.rst.gov.ru/portal/gost/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – историю, принципы и философию бережливого производства; – инструменты бережливого производства; – основы картирования потока создания ценностей; – систему подачи предложений; – технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений; – методы анализа и решения проблем; – технологии внедрения улучшений.	– демонстрирует системные знания об истории, принципах и философии бережливого производства; – демонстрирует системные знания об инструментах бережливого производства; – демонстрирует системные знания об основах картирования потока создания ценностей. – демонстрирует системные знания о системе подачи предложений; – демонстрирует системные знания о технологиях вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений; – демонстрирует системные знания о методах анализа и решения проблем; – демонстрирует системные знания о технологиях внедрения улучшений.	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе проведения промежуточной аттестации.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – картировать поток создания ценностей; – выявлять и устранять потери в процессах; – применять ключевые инструменты анализа и решения проблем; – применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/ предприятия; – организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям.	– демонстрирует умение картировать поток создания ценностей; – демонстрирует умение выявлять и устранять потери в процессах; – демонстрирует умение применять ключевые инструменты анализа и решения проблем; – демонстрирует умение применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/ предприятия; – демонстрирует умение организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям.	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе проведения промежуточной аттестации.

Приложение № 12
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.1 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – налаживать коммуникации с клиентами; – учитывать факторы, влияющие на работу с клиентом; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом; – управлять конфликтами в процессе оказания услуг; – работать с жалобами клиентов	– понятие и особенности сервисной деятельности; – сущность услуги как специфического продукта; – типология потребителей и характер их сервисного поведения; – организация обслуживания потребителей услуг; – методы и формы оказания услуг; – требования к персоналу сервисных предприятий; – понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – особенности клиентоориентированного сервиса

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	54
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	20
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		28	
Тема 1.1 Сервисный продукт и сервисная деятельность	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Рынок услуг и его особенности. Услуга как специфический продукт. Классификация услуг.		
	Жизненный цикл услуги		
	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Основные понятия и сущность сервисной деятельности		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Сервисный продукт в сфере гостеприимства (туризма)»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2 Сервисное поведение потребителя услуг	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Факторы, влияющие на работу с потребителем		
	Типологии потребителей и характер их сервисного поведения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Изучение факторов, влияющих на поведение потребителей»	2	
	Практическое занятие «Выявление особенностей сервисного поведения потребителей»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.3 Организационные основы сервисной деятельности	Содержание учебного материала	12	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие и виды сервисных предприятий. Особенности сервисных предприятий		
	Организация обслуживания потребителей. Методы и формы обслуживания потребителей		
	Этапы процесса обслуживания потребителей		
	Работа с персоналом сервисного предприятия. Требования к персоналу сервисного предприятия		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Анализ требований к сервисным предприятиям»	2	
	Практическое занятие «Анализ требований к персоналу сервисных предприятий»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Технологии сервисной деятельности		26	

Тема 2.1 Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	Содержание учебного материала	10	ПК 2.1 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие контактной зоны. Виды контактных зон. Организация пространства контактной зоны		
	Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Понятие личной (персональной) продажи. Основные этапы процесса личной продажи		
	Понятие сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. Факторы удовлетворенности предоставлением услуги. Факторы неудовлетворенности потребителя. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Психологические аспекты процесса личной продажи»	2	
	Практическое занятие «Работа с возражениями в продажах»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Содержание учебного материала	16	ПК 2.1 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Клиентоориентированный сервис: понятие, сущность, составляющие и особенности		
	Лояльность потребителей и принципы ее формирования		
	Понятие жалоб и претензий клиентов. Управление жалобами клиентов		
	Понятие и причины конфликтов между работниками сервиса и клиентами		
	Виды конфликтов между работниками сервиса и клиентами. Способы разрешения конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия с клиентами		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	Практическое занятие «Анализ программ лояльности сервисных предприятий»	2	
	Практическое занятие «Работа с жалобами клиентов»	2	
	Практическое занятие «Эффективная работа с конфликтами клиентов при продажах и обслуживании»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		54	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет сервисной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 176 с.;

2) Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: ИКЦ «Март», 2006. – 256 с.;

3) Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.;

4) Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. – М.: Академия, 2011. – 272 с.;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07804-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/442188;

2) Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А. – Москва: Дашков и К, 2013. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html. – Режим доступа: по подписке;

3) Кулибанова В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.В. Кулибанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 259 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10331-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/442530.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – понятие и особенности сервисной деятельности; – сущность услуги как специфического продукта; – типология потребителей и характер их сервисного поведения;	– излагает понятие и особенности сервисной деятельности; – демонстрирует знание сущности услуги как специфического продукта; – правильно понимает типологию потребителей и характер их сервисного поведения;	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе

– организация обслуживания потребителей услуг; – методы и формы оказания услуг; – требования к персоналу сервисных предприятий; – понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – особенности клиентоориентированного сервиса	– демонстрирует знание организации обслуживания потребителей услуг; – демонстрирует знание методов и форм оказания услуг; – демонстрирует знание требований к персоналу сервисных предприятий; – излагает понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; называет особенности клиентоориентированного сервиса	проведения промежуточной аттестации
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – налаживать коммуникации с клиентами; – учитывать факторы, влияющие на работу с клиентом; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом; – управлять конфликтами в процессе оказания услуг; – работать с жалобами клиентов	– демонстрирует умение соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – демонстрирует умение налаживать коммуникации с клиентами; – правильно учитывает факторы, влияющие на работу с клиентом; – демонстрирует умение владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом; – демонстрирует умение управлять конфликтами в процессе оказания услуг; демонстрирует умение работать с жалобами клиентов	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе проведения промежуточной аттестации

Приложение № 13
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 «ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.02 «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.02 «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	– проводить анализ видов предпринимательской деятельности; – разрабатывать организационную структуры управления предприятием; – выявлять достоинства и недостатки предпринимательской идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела; – проводить SWOT-анализ и PEST-анализ предприятия; – оформлять документы для регистрации предпринимательской деятельности; – разрабатывать концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства; – оформлять бизнес-план; – учитывать особенности предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.	– сущность, субъекты, объекты предпринимательской деятельности; – основные виды предпринимательской деятельности; – источники формирования, методы выработки, процесс генерации предпринимательских идей; – окружающую среду предпринимательской деятельности; – правовое обеспечение предпринимательской деятельности; – экономическое регулирование предпринимательской деятельности; – технологию бизнес-планирования структуру плана для решения задач; – предпринимательские риски и сделки; – предпринимательскую культуру.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе:	
теоретическое обучение	36
практические занятия	12
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Предпринимательство и его место в современной экономике		14	
Тема 1.1 Сущность и значение предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие и сущность предпринимательской деятельности. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности. Принципы предпринимательской деятельности		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2 Виды предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Производственное, финансовое, консультационное предпринимательство		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Анализ видов предпринимательской деятельности. Разработка организационной структуры управления предприятием»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.3. Предпринимательская идея и ее выбор	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей. Процесс генерации предпринимательской идеи		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.4 Окружающая среда предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Внутренняя и внешняя среда предприятия		
	Анализ предпринимательской среды предприятия. SWOT-анализ, PEST-анализ		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Проведение SWOT-анализа и PEST-анализа предприятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		

Раздел 2. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности		14	
Тема 2.1 Государственное регулирование предпринимательства	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Цели и задачи государственного регулирования предпринимательства. Основные направления и формы государственного регулирования предпринимательства		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Организационно-правовые формы бизнеса: общества, товарищества, кооперативы, хозяйственное партнерство		
	Формы и виды предпринимательской деятельности. Индивидуальное и малое предпринимательство. Франчайзинг		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Составление сравнительной таблицы «Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в ПМР»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3 Законодательная база предпринимательства	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Нормативные акты, регулирующие предпринимательскую деятельность в ПМР		
	Порядок регистрации предпринимательской деятельности		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Оформление документов для регистрации предпринимательской деятельности».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 3. Экономическое регулирование предпринимательской деятельности		8	
Тема 3.1 Система налогообложения предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие и виды налогов. Система налогообложения предпринимательской деятельности		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 3.2 Конкуренция и конкурентоспособность предпринимателей	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие, виды и формы конкуренции. Основы государственной политики защиты конкуренции. Антимонопольная политика		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		

Тема 3.3 Технология бизнес-планирования	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Функции, виды, структура бизнес-планов. Краткое содержание разделов бизнес-плана		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Разработка концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 4. Предпринимательские риски и сделки. Предпринимательская культура		12	
Тема 4.1 Характеристика и классификация рисков	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Предпринимательские риски: сущность, виды, классификация, причины		
	Управление рисками в сфере туризма и гостеприимства		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 4.2 Предпринимательские сделки	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Сущность, значение, виды. Порядок оформления и государственная регистрация сделок. Структура предпринимательского договора. Основные типы договоров		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 4.3 Культура в предпринимательстве	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Предпринимательская культура: функции, основные элементы. Этика и этикет предпринимателей: сущность и значение. Деловая переписка предпринимателей: значение, виды и формы		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Решение ситуационных задач «Как сохранить отношения и не разрушить фирму?»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 4.4 Предпринимательская тайна	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Сущность предпринимательской тайны. Отличие предпринимательской тайны от коммерческой. Формирование сведений, составляющих предпринимательскую тайну. Внешние и внутренние угрозы безопасности фирмы		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	

	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего		48	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет предпринимательской деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Герасимова О.О. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие. – РИПО 2015. – 270 с.

2) Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство: учебник и практикум/ В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк; под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 523 с.

3) Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: учебник и практикум для СПО / под общ. ред. М.А. Абрамовой, Л.С. Александровой. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 436 с.

4) Иванова Р.М. История российского предпринимательства: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 303 с.

5) Касьяненко Т.Г. Анализ и оценка рисков в бизнесе: учебник и практикум/ Т.Г. Касьяненко, Г.А. Маховикова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 381 с.

6) Кузьмина Е.Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 417 с.

7) Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476139

8) Пансков В.Г. Налоги и налогообложение: учебник и практикум для СПО – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 436 с.

9) Цветкова Е.А. Ресурсы турфирм. Предпринимательство в туризме. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Цветкова Е.А. - 2022. - https://library.roweb.online

10) Чеберко Е.Ф. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для СПО – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 219 с.

11) Чернопятов А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие. – Директ-Медиа, 2018. – 164 с.

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) http://window.edu.ru/ Единое окно доступа к образовательным ресурсам
2) http://www.consultant.ru/ – компьютерная справочная правовая система
3) http://www.garant.ru/ – информационно-правовой портал
4) https://normativ.kontur.ru/ – справочно-правовая система

в) дополнительные источники:

1) Гражданский кодекс Приднестровской Молдавской Республики (редакция на 17.06.2013 г.).

2) Трудовой кодекс ПМР – Закон от 19.07.2002 г. № 161-З-III.

3) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 02.06.1992 года № 134 «О предпринимательской деятельности и предприятиях в ПМР».

4) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 года № 141-З-III «Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике» // САЗ 02-25.

5) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 20 октября 2014 года № 248 «Об утверждении Положения о правах и обязанностях туроператоров и турагентов» //САЗ 14-43.

6) Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 5 августа 2004 года №1023 «Об утверждении «Правил предоставления туристско-экскурсионных услуг в Приднестровской Молдавской Республике» // САЗ 04-39.

7) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 29.04.2009 № 2414 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в ПМР».

8) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 23.02.1999 № 139-3 «О развитии малого предпринимательства».

9) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 26.09.2008 № 557-3-1У «Об индивидуальном предпринимательском патенте».

10) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 26.01.2009 № 658-3-1У «О некоторых особенностях государственной поддержки отдельных субъектов малого предпринимательства».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: –сущность, субъекты, объекты предпринимательской деятельности; – основные виды предпринимательской деятельности; – источники формирования, методы выработки, процесс генерации предпринимательских идей; – окружающую среду предпринимательской деятельности; – правовое обеспечение предпринимательской деятельности; – экономическое регулирование предпринимательской деятельности;	– демонстрирует знания о сущности, принципах, субъектах, объектах предпринимательской деятельности; – демонстрирует знания основных видов предпринимательской деятельности; – описывает источники формирования, методы выработки, процесс генерации предпринимательских идей; – демонстрирует знания окружающей среды предпринимательской деятельности; – правового обеспечения предпринимательства; - демонстрирует знания правил разработки бизнес-плана; - демонстрирует знания структуры плана для решения задач;	Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка результатов промежуточной аттестации. Оценка результатов устного и письменного опроса.

–технологию бизнес-планирования структуру плана для решения задач; – предпринимательские риски и сделки; – предпринимательскую культуру.	– демонстрирует знания предпринимательские риски и сделки; – излагает особенности предпринимательской культуры	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – проводить анализ видов предпринимательской деятельности; – разрабатывать организационную структуры управления предприятием; – выявлять достоинства и недостатки предпринимательской идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела; – проводить SWOT-анализ и PEST-анализ предприятия; – оформлять документы для регистрации предпринимательской деятельности; – разрабатывать концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства; – оформлять бизнес-план; – учитывать особенности предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.	– демонстрирует умения анализировать виды предпринимательской деятельности; – демонстрирует умения разрабатывать организационную структуры управления предприятием; – демонстрирует умения выявлять достоинства и недостатки предпринимательской идеи; – демонстрирует умения проведения SWOT-анализа и PEST-анализа предприятия; – демонстрирует умения оформления документов для регистрации предпринимательской деятельности – демонстрирует умения разрабатывать концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства; – демонстрирует умения оформлять бизнес-план и реализовывать составленный план; – демонстрирует умения учитывать особенности предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.	Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка результатов промежуточной аттестации. Оценка результатов устного и письменного опроса.

Приложение № 14
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	– применять правовые нормы в профессиональной деятельности; – применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; – оформлять документацию х соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документов, регулирующих правоотношения в гостиничной деятельности; – организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	– законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – правовое регулирование партнерских отношений в туризме и гостиничном бизнесе; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства; – стандарты, нормы и правила ведения документации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	46
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	20
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Субъекты и объекты туристических правоотношений		8	
Тема 1.1 Общая характеристика субъектов туристических правоотношений	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правовой статус туроператоров. Правовой статус турагентов. Правовой статус туристов		
	Правовой статус гостиничных предприятий. Правовой статус гостей	-	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Тема 1.2 Объекты имущественных прав туристической деятельности	Содержание учебного материала		
	Имущественные права. Право собственности	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Право собственности»		
	Самостоятельная работа обучающихся***	4	
Раздел 2. Правовое регулирование пересечения туристами межгосударственных границ		4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Тема 2.1 Правовое регулирование пересечения туристами границ ПМР	Содержание учебного материала		
	Правовое регулирование пересечения туристами границ ПМР. Правовой режим пересечения людьми внутренних и внешних границ государств		
	Международно-правовые основы сотрудничества в области международного туризма	-	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***	6	
Раздел 3. Договор в туристской деятельности		6	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Тема 3.1 Виды договоров в туристской деятельности	Содержание учебного материала		
	Виды договоров: общая характеристика. Виды договоров в туристической деятельности. Страхование в туристической деятельности. Страхование в гостиничной деятельности	4	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Составление договоров, применяющихся в туристической деятельности»	2	
	Практическое занятие «Изучение договоров, применяющихся в гостиницах и смежных видах»		
	Самостоятельная работа обучающихся***	4	
Раздел 4. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства		4	ОК 01
Тема 4.1	Содержание учебного материала		

Защита прав потребителя в туристских правоотношениях	Законодательство о защите прав потребителя. Защита прав потребителей. Международная гостиничная конвенция. Защита прав потребителей при нарушении условий договора об оказании туристических услуг и/или неоказания услуг в гостинице		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Дискуссия на тему: Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России и в ПМР»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 5. Правовое регулирование трудовых отношений		14	
Тема 5.1 Правовое регулирование занятости и трудоустройства ПМР	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правовое регулирование занятости и трудоустройства. Правовое регулирование трудовых отношений. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса и туризма. Правовое положение по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости населения. Правовой статус безработного		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 5.2 Трудовой договор	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения)		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Составление трудового договора с сотрудником предприятия сферы туризма и гостеприимства».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 5.3 Рабочее время и время отдыха	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	Практическое занятие «Подготовка анализа любой статьи особенной части КоАП ПМР по составу административного правонарушения».	2	
	Практическое занятие «Подготовка анализа любой статьи особенной части КоАП ПМР по составу административного правонарушения».	2	
	Практическое занятие «Дискуссия-семинар по изученному материалу»	2	

	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 6. Документационное обеспечение профессиональной деятельности		10	
Тема 6.1 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Документ и его функция. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов	8	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Составление организационных документов в сфере туризма и гостиничного бизнеса»	2	
	Практическое занятие «Составление распорядительных документов в сфере туризма и гостиничного бизнеса»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 6.2 Организация работы с документами	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Составление номенклатуры дел и хранение дел.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		46	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; раздаточный материал; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Основы права: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Вологдин [и др.]; под общей редакцией А.А. Вологдина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 413 с.;

2) Трудовое право: учебник для среднего профессионального образования / Р.А. Курбанов [и др.; под общей редакцией Р.А. Курбанова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 332 с.;

3) Корнеев И.К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко, В.А. Машурцев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 438 с.;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Электронная библиотека СМИ [Электронный ресурс]/ Режим доступа http://www.public.ru;

2) Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]/ Режим доступа http://base.garant.ru;

3) Справочная правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс]/ Режим доступа http://www.consultant.ru;

в) дополнительные источники:

1) Конституция Приднестровской Молдавской Республики;

2) Гражданский кодекс Приднестровской Молдавской Республики;

3) Гражданский процессуальный кодекс Приднестровской Молдавской Республики;

4) Трудовой кодекс Приднестровской Молдавской Республики;

5) Закон ПМР «О защите прав потребителей»;

6) Закон Приднестровской Молдавской Республики «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

7) Закон Приднестровской Молдавской Республики «О занятости населения».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – правовое регулирование партнерских отношений в туризме и гостиничном бизнесе; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства; – стандарты, нормы и правила ведения документации.	– демонстрирует знания законодательства Приднестровской Молдавской Республики в сфере туризма и гостеприимства; – демонстрирует знания основ трудового законодательства Приднестровской Молдавской Республики; – демонстрирует знания нормативных документов, регламентирующих организацию туроператорской и турагентской деятельности; – демонстрирует знания правового регулирования партнерских отношений в туризме и гостиничном бизнесе; – описывает права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – демонстрирует знания организации оформления документации, составления, учета и хранения отчетных данных; – описывает общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства; – демонстрирует знания стандартов, норм и правил ведения документации.	Устный опрос. Тестирование. Подготовка доклада и презентации по заданной теме
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – применять правовые нормы в профессиональной деятельности; – применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; – оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных	– правильно применяет правовые нормы в профессиональной деятельности; – демонстрирует умение применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; – правильно оформляет документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других	Решение ситуационных задач. Обсуждение практических ситуаций. Решение кейса. Деловая игра.

документов, регулирующих правоотношения в гостиничной деятельности; – организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	нормативных документов, регулирующих правоотношения в гостиничной деятельности; – правильно организует оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	

Приложение № 15
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	– применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, самоменеджмента, делового и управленческого общения; – формировать организационные структуры управления; – учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	– сущность и характерные черты современного менеджмента; – внешнюю и внутреннюю среду организации; – цикл менеджмента; – функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; – процесс принятия и реализации управленческих решений; – систему методов управления; – коммуникации, деловое и управленческое общение; – стили управления; – особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	18
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения

заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента		14	
Тема 1.1 Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	История становления и развития туризма и гостеприимства	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2 Сущность и характерные черты менеджмента	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Менеджмент, его сущность и содержание, многообразие понятия. Виды менеджмента. Менеджер, его место и роль в организации. Уровни управления		
	Условия, предпосылки и исторические периоды возникновения менеджмента. Основные школы (концепции) управления: их обзорная характеристика, отдельные представители. Научные подходы к управлению: процессный подход; системный подход; ситуационный подход		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.3 Внешняя и внутренняя среда организации	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Организация как объект управления. Понятие организации. Общие характеристики организации. Классификация организаций		
	Внешняя среда организации и ее элементы. Факторы внешней среды и их влияние на организацию. Внутренние переменные организации. Цели, задачи, структура, технология, люди		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Влияние факторов внешней среды на деятельность гостиничного предприятия (туристической фирмы)»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Технологии менеджмента		34	
Тема 2.1	Содержание учебного материала	16	ПК 1.1

Цикл менеджмента. Функции менеджмента в рыночной экономике	Цикл менеджмента: понятие, содержание. Краткая характеристика основных функций менеджмента		ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Планирование и организация работы подразделения. Построение организационной структуры управления. Делегирование, полномочия и ответственность		
	Основы мотивационной политики организации. Понятие мотивации, внутреннее и внешнее вознаграждение, основные методы мотивации		
	Контроль в организации. Сущность и смысл контроля, предварительный, текущий, заключительный контроль. Процесс контроля. Характеристики эффективного контроля		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	8	
	Практическое занятие «Планирование стратегии на основе SWOT-анализа гостиничного предприятия (туристической фирмы)»	2	
	Практическое занятие «Анализ структуры управления гостиничного предприятия (туристической фирмы)»	2	
	Практическое занятие «Разработка заданной организационной структуры гостиницы (туристической фирмы)»	2	
	Практическое занятие «Мотивация персонала гостиницы (туристической фирмы)»)	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Процесс принятия и реализации управленческого решения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Управленческие решения: понятие, сущность, классификация. Подходы к принятию решений. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Этапы принятия рационального управленческого решения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3 Коммуникации в организации	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Коммуникации: понятие, виды, роль в организации. Процесс коммуникации, его этапы и элементы. Коммуникации между организацией и элементами внешней среды. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организациях. Неформальные коммуникации. Эффективное деловое и управленческое общение		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Эффективные коммуникации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.4 Методы и стили управления	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Система методов управления. Сущность административных, экономических и социально-психологических методов управления		
	Стили управления и факторы их формирования: авторитарный, демократический и либеральный стили управления. «Решетка менеджмента»		

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	ОК 09
	Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выбору методов управления»	2	
	Практическое занятие «Определение стилей управления»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.5 Самоменеджмент	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Сущность и составляющие самоменеджмента. Значение самоменеджмента в профессиональной деятельности. Тайм-менеджмент		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Самоменеджмент: методы и приемы рациональной организации собственной профессиональной деятельности»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		48	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет менеджмента и маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

в) печатные издания:

1) Указ Президента ПМР «Об утверждении правил предоставления коммунальных и бытовых услуг» от 9 февраля 2004 года № 51 (Приложение № 1 «Правила предоставления гостиничных услуг»);

2) Приложение к приказу Министра просвещения ПМР от 05 августа 2004 года № 1023 «Правила предоставления туристско-экскурсионных услуг в Приднестровской Молдавской Республике»;

3) ГОСТ ПМР ГОСТ Р 50935-2002 «Услуги общественного питания. Требования к обслуживающему персоналу»;

4) Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / коллектив авторов; под ред. А.А. Федулина. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2016;

5) Дементьева С.В. Отельный менеджмент: Учебное пособие. – Томск: Издательство Томского политехнического университета, 2014;

6) Дмитриева Н.В., Зайцева Н.А., Огнева С.В., Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015;

7) Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. – М.: ФОРУМ, 2012;

8) Менеджмент туризма: Учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014;

г) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск: РИПО, 2020. – 274 с. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1215094. – Режим доступа: по подписке;

2) Мотышина М.С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/517198;

3) Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 284 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014869-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1141790 – Режим доступа: по подписке;

4) Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517930;

5) Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru;

6) Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: http://www.aup.ru/library/;

7) Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: http://www.prohotel.ru/;

8) Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: http://www.frontdesk.ru/.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – сущность и характерные черты современного менеджмента; – внешнюю и внутреннюю среду организации; – цикл менеджмента; – функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; – процесс принятия и реализации управленческих решений; – систему методов управления; – коммуникации, деловое и управленческое общение; – стили управления; – особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	– описывает сущность и характерные черты современного менеджмента; – называет и систематизирует факторы внешней и внутренней среды организации; – демонстрирует знание цикла менеджмента, функций менеджмента в рыночной экономике: организации, планирования, мотивации и контроля деятельности экономического субъекта; – демонстрирует знание процесса принятия и реализации управленческих решений; – систематизирует методы управления; – описывает коммуникационный процесс в организации, систематизирует виды коммуникаций; – излагает особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе проведения промежуточной аттестации
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, самоменеджмента, делового и управленческого общения; – формировать организационные структуры управления; – учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	– правильно формирует организационные структуры управления; – демонстрирует умение применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, самоменеджмента, делового и управленческого общения; – демонстрирует умение учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Экспертное наблюдение и оценка в ходе устных и письменных опросов. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий в процессе проведения промежуточной аттестации

Приложение № 16
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 «ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 09	– обрабатывать текстовую табличную информацию; – использовать деловую графику и мультимедиа информацию; – создавать презентации; – читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	– основные методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; – технология поиска информации в сети Интернет; – основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевого взаимодействия; – назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения; – правовые аспекты использования информационных технологий и программного обеспечения; – основные понятия автоматизированной обработки информации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	54
в том числе:	
теоретическое обучение	6
практические занятия	48
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Автоматизация обработки информации		6	
Тема 1.1 Понятие информационных технологий и информационных систем	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Информационные технологии и информационные системы. Правила техники безопасности и охраны труда. Роль и значение информационно-коммуникационных технологий. Информационное общество. Понятие и средства информатизации. Информационная культура. Понятие новой информационной технологии. Инструментарий информационной технологии. Виды информационных технологий		
	В том числе практических и лабораторных занятий	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2 Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Внутренняя архитектура компьютера. Периферийные устройства: клавиатура, монитор, дисковод, мышь, принтер, сканер, модем; мультимедийные компоненты. Программный принцип управления компьютером. Операционная система: назначение, состав, загрузка. Виды программного обеспечения для компьютеров. Файловые менеджеры. Far, Total Commander. Виды, назначение. Создание каталогов и файлов. Программы-архиваторы. Создание самораспаковывающегося архива. Создание многотомного архива		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие «Операционная система Windows. Работа со служебными программами»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Базовые и прикладные информационные технологии		42	
Тема 2.1 Технология обработки текстовой информации. Текстовые процессоры.	Содержание учебного материала	12	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Технология обработки текстовой информации. Документ, классификация документов. Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов. Контекстный поиск и замена. Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация		

	страниц, буквица. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Практическое занятие «Создание, редактирование и форматирование текстового документа»	2	
	Практическое занятие «Создание списков. Маркированный, нумерованный, многоуровневый списки»	2	
	Практическое занятие «Работа с таблицами. Ввод данных. Редактирование и форматирование таблицы»	2	
	Практическое занятие «Вставка объектов. Рисование в MS Word. Колонки. Сноски. Буквица»	2	
	Практическое занятие «Работа с организационными диаграммами»	2	
	Практическое занятие «Вставка символов и формул, создание объектов WordArt. Создание Оглавления»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Технология обработки числовой информации. Электронные таблицы	Содержание учебного материала	14	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности. Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов. Дополнительные возможности EXCEL		
	В том числе практических и лабораторных работ	14	
	Практическое занятие «Создание, заполнение, редактирование и форматирование таблиц. Формулы, имена, диапазоны»	2	
	Практическое занятие «Расчетные операции в MS Excel. Ввод функций»	2	
	Практическое занятие «Основные статические и математические функции. Ошибки при обработке электронных таблиц»	2	
	Практическое занятие «Построение графиков и диаграмм»	2	
	Практическое занятие «Табличный процессор Excel. Применение текстовых, календарных, логических переменных и функций»	2	
	Практическое занятие «Математические и экономические расчеты в MS Excel».	2	
	Практическое занятие «Решение производственных задач отраслевой направленности в MS Excel»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3	Содержание учебного материала	8	ОК 01

Технология хранения, поиска и сортировки информации. Базы данных.	Организация системы управления базами данных (СУДБ). Обобщенная технология работы с базой данных. Выбор СУБД для создания системы автоматизации. Основы работы СУБД MS Access. Рассмотрение объектов СУБД MS Access: таблицы, запросы, формы, отчеты, макросы и модули. Назначение каждого объекта, способы создания		ОК 02 ОК 09
	В том числе практических и лабораторных работ	8	
	Практическое занятие «Создание таблиц, проектирование связей между таблицами»	2	
	Практическое занятие «Создание форм для ввода данных, главной кнопочной формы. Работа с формами»	2	
	Практическое занятие «Работа с запросами. Запросы с параметрами, перекрёстные запросы»	2	
	Практическое занятие «Создание отчетов и других компонентов базы данных»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.4 Мультимедийные технологии	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Современные способы организации презентаций. Создание презентации в приложении MS PowerPoint. Мастер автосодержания. Шаблон оформления. Оформление презентации. Настройка фона и анимации		
	В том числе практических и лабораторных работ	8	
	Практическое занятие «Создание презентации с помощью шаблона оформления»	2	
	Практическое занятие «Создание презентации с использованием гиперссылок и настройка анимации»	2	
	Практическое занятие «Заметки к слайдам, как конспект выступления»	2	
	Практическое занятие «Звуковое сопровождение, настройка показа: время, частичный показ»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 3. Компьютерные сети и коммуникации		6	
Тема 3.1 Локальные и глобальные информационные системы и телекоммуникации	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ОК 09
	Компьютерные сети и коммуникации. Локальные и глобальные компьютерные сети. Передача информации. Основные услуги компьютерных сетей: электронная почта, телеконференции, файловые архивы. Технология World Wide Web. Браузеры. Информационные ресурсы. Поиск информации. Современная структура сети Интернет. Интернет как единая система ресурсов. Основы проектирования Web-страниц		
	В том числе практических и лабораторных работ	4	
	Практическая работа «Работа с облачными технологиями»	2	
	Практическая работа «Поиск информации в сети Internet. Создание и отправка электронных сообщений в сети Internet»	2	

	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего		54	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, компьютеры по количеству посадочных мест, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Внуков А.А. Основы информационной безопасности: защита информации: учебное пособие для среднего профессионального образования / А.А. Внуков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с.;

2) Информационные технологии в 2 т. Том 1: учебник для среднего профессионального образования / В.В. Трофимов, О.П. Ильина, В.И. Кияев, Е.В. Трофимова; под редакцией В.В. Трофимова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 238 с.;

3) Информационные технологии в 2 т. Том 2: учебник для среднего профессионального образования / В.В. Трофимов, О.П. Ильина, В.И. Кияев, Е.В. Трофимова; под редакцией В.В. Трофимова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с.;

4) Информатика для гуманитариев: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.Е. Кедрова [и др.]; под редакцией Г.Е. Кедровой. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 439 с.;

5) Казарин О.В. Основы информационной безопасности: надежность и безопасность программного обеспечения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.В. Казарин, И.Б. Шубинский. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 342 с.;

6) Мамонова Т.Е. Информационные технологии. Лабораторный практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.Е. Мамонова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 178 с.;

7) Нестеров С.А. Базы данных: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.А. Нестеров. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 230 с.;

8) Советов Б. Я. Информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / Б.Я. Советов, В.В. Цехановский. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 327 с.;

9) Стружкин Н.П. Базы данных: проектирование. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.П. Стружкин, В.В. Годин. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 291 с.;

10) Толстобров А. П. Архитектура ЭВМ: учебное пособие для среднего профессионального образования / А.П. Толстобров. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 154 с.;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Официальный интернет-портал правовой информации (государственная система правовой информации) – http://www.pravo.gov.ru;

2) Справочная правовая система «Гарант» – www.garant.ru;

3) Справочная правовая система «Консультант Плюс» – www.consultant.ru;

4) Справочная правовая система «Кодекс» – www.kodeks.ru;

5) Информационный портал Министерства образования и науки Российской Федерации – http://минобрнауки.рф/;

6) Информационный портал Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) – http://obrnadzor.gov.ru/;

7) Информационный ресурс «Образование России» – http://ru.education.mon.gov.ru/;

8) Портал ФГБУ Федерального центра образовательного законодательства – http://www.lexed.ru/;

9) Портал профессионального союза работников образования и науки Российской Федерации – http://www.ed-union.ru/;

10) Портал Федерального центра информационно-образовательных ресурсов – http://fcior.edu.ru/;

11) Информационный ресурс «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» – http://school-collection.edu.ru/;

12) Научная электронная библиотека / Журнал «Право и экономика» – https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8992;

в) дополнительные источники:

1) Гасумова С.Е. Информационные технологии в социальной сфере: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.Е. Гасумова. — 6-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 284 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13236-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476487;

2) Гниденко И.Г. Технология разработки программного обеспечения: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.Г. Гниденко, Ф.Ф. Павлов, Д.Ю. Федоров. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 235 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05047-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472502;

3) Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие / Е.В. Михеева. – М.: Проспект, 2014. – 448 с.;

4) Михеева Е.В. Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности: учебное пособие / Е.В. Михеева. – М.: Проспект, 2015. – 280 с.;

5) Организационное и правовое обеспечение информационной безопасности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.А. Полякова, А.А. Стрельцов, С.Г. Чубукова, В.А. Ниесов; ответственные редакторы Т.А. Полякова, А.А. Стрельцов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00843-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451933;

6) Системы управления технологическими процессами и информационные технологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.В. Троценко, В.К. Федоров, А.И. Забудский, В.В. Комендантов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09939-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473093;

7) Сети и телекоммуникации: учебник и практикум для среднего профессионального образования / К.Е. Самуйлов [и др.]; под редакцией К.Е. Самуйлова, И.А. Шалимова, Д.С. Кулябова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 363 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-0480-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475704;

8) Софронова, Н. В. Теория и методика обучения информатике: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Софронова, А.А. Бельчусов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13244-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476299.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – основные методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; – технология поиска информации в сети Интернет; – основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевого взаимодействия; – назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения; – правовые аспекты использования информационных технологий и программного обеспечения; – основные понятия автоматизированной обработки информации.	– демонстрирует знания основных методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; – демонстрирует знания технологий поиска информации в сети Интернет; – демонстрирует знания основных компонентов компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевого взаимодействия; – демонстрирует знания назначений и принципов использования системного и прикладного программного обеспечения; – демонстрирует знания правовых аспектов использования информационных технологий и программного обеспечения; – демонстрирует знания основных понятий автоматизированной.	Оценка результатов: – выполнения и защиты практических работ; – тестирования; – экспертного наблюдения за ходом выполнения практической работы; – выполнения индивидуальных домашних заданий; – устных и письменных опросов; – промежуточной аттестации.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – обрабатывать текстовую табличную информацию; – использовать деловую графику и мультимедиа информацию; – создавать презентации; – читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	– демонстрирует умение обрабатывать текстовую табличную информацию; – демонстрирует умение использовать деловую графику и мультимедиа информацию; – демонстрирует умение создавать презентации; – демонстрирует умение читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения; – демонстрирует умение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	– решение ситуационных задач; – обсуждение практических ситуаций; – решение кейса; – деловая игра; – проверка и защита докладов/сообщений – оценка результатов выполнения практических работ; – промежуточная аттестация.

Приложение № 17
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.06 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.06 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	– владеть основами внутрифирменного планирования деятельности предприятия, применять различные методы и принципы планирования; – рассчитывать амортизацию основных средств, нематериальных активов, управлять источниками формирования оборотных средств; – проводить оценку платежеспособности предприятия; – вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты; – планировать производительность труда; – осуществлять расчеты технико-экономических показателей; – вести учет доходов и расходов, составлять бухгалтерскую и налоговую отчетность.	– основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия в современных условиях хозяйствования, методы и принципы планирования; – экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства; – финансовые ресурсы предприятия; – ведение расчетно-кассовых операций; – ведение безналичных расчетов по обслуживанию клиента; – показатели обеспеченности трудовыми ресурсами; – основные технико-экономические показатели деятельности организации; – бухгалтерский и налоговый учет доходов и расходов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	54
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	28
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Организация (предприятие) в условиях рынка		8	
Тема 1.1 Отраслевые особенности сферы туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике. Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Определение организационно-правовой формы предприятий (организации)»		
	Самостоятельная работа обучающихся***	2	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
Тема 1.2 Экономические основы организации предприятий сферы туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе. Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства	-	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***	2	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
Тема 1.3 Экономические основы функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг). Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы	-	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***	10	
Раздел 2 Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства		6	ПК 1.1; ПК 1.4;
Тема 2.1 Экономические	Содержание учебного материала		

ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства	Понятие основных средств. Состав и структура. Принципы и методы управления основными средствами. Оценка эффективности применения основных средств. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия сферы туризма и гостеприимства. Учёт и оценка деловой репутации предприятия. Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах. Капитальные вложения и их эффективность		ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Расчет амортизации основных средств. Расчет показателей эффективности использования основных средств»	2	
	Практическое занятие «Расчет показателей эффективности использования оборотных средств»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Финансовые ресурсы организации	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Понятие финансов организации, их значение и сущность. Функции финансовой организации. Принципы организации финансов. Финансовый механизм. Финансовая устойчивость предприятия		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Оценка платежеспособности организации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 3. Кадры предприятия и оплата труда		10	
Тема 3.1 Кадры предприятия и производительность труда	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Понятие трудовых ресурсов организации: структура, управление. Показатели обеспеченности трудовыми ресурсами. Производительность труда. Методы и показатели ее измерения		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Планирование численности работников организации»	2	
	Практическое занятие «Планирование производительности труда. Методика расчета»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 3.2 Оплата труда	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Заработная плата: формы и системы оплаты труда. Доплаты, надбавки, премии		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Расчет заработной платы»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		

Раздел 4. Основные технико-экономические показатели деятельности организации		6	
Тема 4.1 Издержки производства и реализация продукции по статьям и элементам затрат. Ценообразование	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Понятие состава издержек производства и обращения. Смета затрат на производство и реализацию продукции (работ, услуг). Понятие и виды себестоимости продукции. Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Ценовые стратегии: виды, выбор. Ценовая политика организации. Цели и этапы ценообразования		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие «Составление калькуляции себестоимости отдельных видов продукции на основании первичной документации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 4.2 Прибыль и рентабельность	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Прибыль организации – основной показатель результатов хозяйственной деятельности, её источники и виды. Факторы, влияющие на величину прибыли. Распределение и использование прибыли. Понятие рентабельности. Показатели рентабельности. Методы повышения прибыльности и рентабельности деятельности предприятия		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 5. Финансовый учёт		20	
Тема 5.1 Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета	Содержание учебного материала	8	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта. Классификация имущества организации по составу и размещению. Классификация имущества организации по источникам его формирования		
	Счета бухгалтерского учета. Классификация счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация. Содержание бухгалтерской отчетности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Содержание бухгалтерской отчетности. Строение и содержание бухгалтерского баланса»	2	
	Практическое занятие «Порядок оценки и калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		

Тема 5.2 Бухгалтерский и налоговый учет доходов	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете. Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов»	2	
	Практическое занятие «Отражение операций по предоставляемым услугам. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 5.3 Бухгалтерский и налоговый учет расходов	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 2.2; ПК 2.3 ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05
	Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятии в сфере туризма и гостеприимства. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие «Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений»	2	
	Практическое занятие «Учет финансового результата»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего		54	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет экономики и бухгалтерского учета», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Гражданский Кодекс ПМР с изменениями и дополнениями;

2) Трудовой кодекс ПМР с изменениями и дополнениями;

3) Закон ПМР «Об основах туристской деятельности в ПМР»;

4) Закон ПМР «Об основах налоговой системы в ПМР» с изменениями и дополнениями;

5) Закон ПМР «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности»;

6) План счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности организаций;

7) Инструкция по применению Плана счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности организаций;

8) СБУ №1 «Предоставление финансовой отчетности»;

9) Закон ПМР «О государственной налоговой службе» с изменениями и дополнениями;

10) Закон ПМР «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» с изменениями и дополнениями;

11) Алексейчева Е.Ю. Экономика организации (предприятия): учебник / Е.Ю. Алексейчева, М.Д. Магомедов, И.Б. Костин. – 6-е изд., стер. – М.: Дашков и К, 2023. – 290 с.;

12) Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э.А. Батраева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 397 с.;

13) Богаченко В.М., Кириллова Н.А. Бухгалтерский учет: Учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 538 с.;

14) Богаченко В.М., Кириллова Н.А. Бухгалтерский учет. Практикум. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 398 с.;

15) Дмитриева И.М., Захаров И.В., Калачева О.Н. Бухгалтерский учет и анализ: учебник для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 423 с.;

16) Дмитриева И.М. Бухгалтерский учет: учебник и практикум для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 325 с.;

17) Елицур М.Ю., Носова О.М., Фролова М.В. Экономика и бухгалтерский учет. Профессиональные модули: учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. – 200 с.;

18) Казакова Н.А. Аудит: учебник для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 387 с.;

19) Малис Н.И., Грундел Л.П., Зинягина А.С. Налоговый учет и отчетность: учебник и практикум для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 341 с.;

20) Маршавина Л.Я., Чайковская Л.А. Налоги и налогообложение: учебник для СПО; под ред. Л.Я. Маршавиной, Л.А. Чайковской. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 503 с.;

21) Малых Н.И., Можаева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. – М.: Инфра-М; Форум, 2013. – 320 стр.;

22) Меняев, М. Ф. Цифровая экономика предприятия: учебник / М.Ф. Меняев. – М.: ИНФРА-М, 2023. – 369 с.

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/;

2) Электронно-библиотечная система «Znanium». Режим доступа http://znanium.com;

3) Портал «Всеобуч» – справочно-информационный образовательный сайт, единое окно доступа к образовательным ресурсам –http://www.edu-all.ru/;

4) Скобкин С.С. Учебное пособие «Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия. http://institutiones.com/download/books/1981-ekonomika-gostinichnogo-restorannogo-i-turisticheskogo-predpriyatiya-skobkin.htm;

5) Экономико-правовая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.vuzlib.net.

в) дополнительные источники:

1) Информационно правовой портал http://konsultant.ru/;

2) Информационно правовой портал http://www.garant.ru/;

3) Официальный сайт Министерства Финансов ПМР https://www.minfin-pmr.org/;

4) Официальный сайт Министерства по социальной защите и труду https://www.mincostrud.gospmr.org.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия в современных условиях хозяйствования, методы и принципы планирования; – экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства; – финансовые ресурсы предприятия; – ведение расчетно-кассовых операций; – ведение безналичных расчетов по обслуживанию клиента; – показатели обеспеченности трудовыми ресурсами; – основные технико-экономические показатели деятельности организации;	– демонстрирует знание основ внутрифирменного планирования деятельности предприятия в современных условиях хозяйствования, методов и принципов планирования; – демонстрирует знание экономических ресурсов предприятий сфер туризма и гостеприимства; – демонстрирует знание структуры финансов предприятия; – демонстрирует знание ведения расчетно-кассовых операций; – демонстрирует знание ведения безналичных расчетов по обслуживанию клиента; – демонстрирует знание показателей обеспеченности трудовыми ресурсами; – демонстрирует знание основных технико-	Оценка результатов: – выполнения и защиты практических работ; – тестирования; – экспертного наблюдения за ходом выполнения практической работы; – выполнения индивидуальных домашних заданий; – устных и письменных опросов; – промежуточной аттестации

– бухгалтерский и налоговый учет доходов и расходов предприятия.	экономических показателей деятельности организации; – демонстрирует знание бухгалтерского и налогового учета доходов и расходов предприятия.	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – владеть основами внутрифирменного планирования деятельности предприятия, применять различные методы и принципы планирования; – рассчитывать амортизацию основных средств, нематериальных активов, управлять источниками формирования оборотных средств; – проводить оценку платежеспособности предприятия; – вести расчетно-кассовые операции; – вести безналичные расчеты; – планировать производительность труда; – осуществлять расчеты технико-экономических показателей; – вести учет доходов и расходов, составлять бухгалтерскую и налоговую отчетность	– умеет составлять внутрифирменные планы, применяя различные методы и принципы планирования; – производит расчеты амортизации основных средств и нематериальных активов, рассчитывает алгоритм использования оборотных средств; – делает расчеты по оценке платежеспособности предприятия; – демонстрирует умение вести расчетно-кассовые операции; – демонстрирует умение вести безналичные расчеты; – производит расчеты по планированию производительности труда; – осуществляет расчеты технико-экономических показателей; – осуществляет учет доходов и расходов предприятия, составляет бухгалтерскую и налоговую отчетность	Оценка результатов: – выполнения и защиты практических работ; – тестирования; – экспертного наблюдения за ходом выполнения практической работы; – выполнения индивидуальных домашних заданий; – устных и письменных опросов; – промежуточной аттестации

Приложение № 18
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)

содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.07 «Иностранный язык (второй)» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.07 «Иностранный язык (второй)» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 02 ОК 04 ОК 09	– строить простые повествовательные, вопросительные и отрицательные предложения; – использовать сильные и слабые глаголы в построении предложений на немецком языке; – задавать вопросы и переспрашивать гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания; – понимать лексические особенности заполнения формуляра на прибывшего гостя; – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах ведения телефонного разговора с гостями; – осуществлять поиск необходимой информации об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – осуществлять поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности заполнение формуляра на прибывшего гостя; – особенности размещение гостей в гостиничных номерах; – правила ведения телефонного разговора с гостями; – особенности поиска необходимой информации об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – особенности поиска необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – правила чтения текстов профессиональной направленности.

	– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	110
в том числе:	
теоретическое обучение	-
практические занятия	110
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Вводно-коррективный курс		60	
Тема 1.1 Вводно-коррективный курс	Содержание учебного материала	16	ОК 2
	Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения. Знакомство с частями речи: существительные, личные местоимения, глаголы. Распознание их в текстах. Знакомство с частями речи: прилагательные. Распознание их в текстах. Знакомство с частями речи: Глаголы. Распознание их в текстах. Местоимения. Виды местоимений в немецком языке. Построение простых повествовательных предложений. Построение отрицания в немецком языке. Виды отрицательных предложений. Построение вопросительных предложений в немецком языке. Виды вопросительных предложений		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16	
	Практическое занятие «Международные слова в немецком языке. Алфавит»	2	
	Практическое занятие «Буквосочетания, ударение в простых словах в немецком языке»	2	
	Практическое занятие «Имя существительное. Множественное число имен существительных»	2	
	Практическое занятие «Глагол. Сильные и слабые глаголы в немецком языке»	2	
	Практическое занятие «Местоимения. Виды местоимений в немецком языке»	2	
	Практическое занятие «Построение простых повествовательных предложений»	2	
	Практическое занятие «Виды отрицательных предложений в немецком языке»	2	
	Практическое занятие «Вопросительные предложения в немецком языке».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.2	Содержание учебного материала	22	

Прибытие гостей в гостиницу	Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги. Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги. Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги. Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги. Названия германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика по теме. Страноведческая информация. Диалоги на тему: «Откуда прибыли гости» Размещение гостей в гостиничных номерах. Лексика и речевые клише по теме. Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть». «Глаголы «haben» и «sein» в немецком языке». Модальные глаголы. Виды модальных глаголов в немецком языке		ОК 4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	22	
	Практическое занятие «Лексика и стандартные речевые клише: приветствия, формальное и неформальное обращение к гостям, вопросы о самочувствии гостей. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Формальное и неформальное общение в гостинице. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Заполнение бланк - формуляра на прибывшего гостя, задавая вопросы гостю. Лексика для заполнения формуляра. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Оформление гостей в номер, задавая вопросы гостю	2	
	Практическое занятие «Визитные карточки гостей из германоязычных стран. Диалоги по информации с визитных карточек»	2	
	Практическое занятие «Названия стран и некоторых городов германоязычных стран»	2	
	Практическое занятие «Страноведческая информация. Диалоги на тему «Откуда прибыли гости»	2	
	Практическое занятие «Размещение гостей в гостиничных номерах. Лексика и речевые клише по теме. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Простые предложения: спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение неправильных глаголов»	2	
	Практическое занятие «Глаголы «haben» и «sein» в немецком языке»	2	
	Практическое занятие «Модальные глаголы. Виды модальных глаголов»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.3	Содержание учебного материала	12	ОК 2

Гостиничный номер и завтрак	Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице. Описание гостиничного номера: лексика. Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000. Завтрак в гостинице: названия напитков и продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков. «Заказ завтрака в номер по телефону. Завтрак в ресторане гостиницы». Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «möchten»		ОК 4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие «Лексика и стандартные речевые клише по теме «в гостиничном номере». Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие: «Мебель, оборудование и техника. Определённые и неопределённые артикли перед существительными и их роль в немецком языке»	2	
	Практическое занятие: «Счёт до 1000. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Завтрак в гостинице. Типичный завтрак в гостиницах Германии и Приднестровья»	2	
	Практическое занятие «Меню. Названия напитков и продуктов, готовых блюд»	2	
	Практическое занятие «Заказ завтрака в номер по телефону. Завтрак в ресторане гостиницы»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 1.4 Корреспонденция и телефонные разговоры	Содержание учебного материала	10	ОК 2
	Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями. Справка гостю по телефону: лексика и речевые клише. Порядковые числительные до 100: календарные даты. Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании. Письменное подтверждение бронирования по электронной почте: лексика, форма и построение электронного письма. Написание подтверждения бронирования		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	10	
	Практическое занятие «Ознакомление с правилами ведения телефонных разговоров с гостями отеля. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Порядковые числительные до 100. Названия времён года, месяцев, дней недели. Мероприятия, даты проведения мероприятий»	2	
	Практическое занятие «Расположение номеров в отеле (этаж, направление)»	2	
	Практическое занятие «Правила написания делового письма»	2	
	Практическое занятие «Знакомство с деловыми электронными письмами. Написание письма – бронирования»	2	

	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2. Профессионально-ориентированный курс		50	
Тема 2.1 Сервис в гостинице	Содержание учебного материала	12	ОК 9
	Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени. Время работы служб в гостинице. Лексика и речевые клише по теме. Время работы различных учреждений в Германии: работа с интернетом. Диалоги по теме. Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог «Показ номера гостю». Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него. Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону». Лексика и речевые клише по теме. Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков»		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие «Время на часах (официальное и неофициальное). Уметь спросить и ответить на вопрос о времени. Построение предложений с предлогами времени. Диалоги по теме»	2	
	Практическое занятие «Время работы различных служб в гостинице»	2	
	Практическое занятие «Время работы различных учреждений в Германии (поиск информации в интернете)»	2	
	Практическое занятие «Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория. Диалог по теме «Показ номера гостю»	2	
	Практическое занятие «Службы в гостинице. Диалоги «Выдача справок гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него»	2	
	Практическое занятие «Речевые клише при телефонном разговоре с клиентом ресторана о бронировании столика. Диалог: «Бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Предложения в гостинице	Содержание учебного материала	12	ОК 2
	Еда и напитки в Германии. Заказ еды в номер, обслуживание номеров. Услуги в гостинице: прачечная и химчистка, парикмахерская, салон красоты. «Вызвать врача гостю». Части тела, возможные травмы и заболевания. Диалоги по теме. Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице: лексика и речевые клише. Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере. Диалоги по теме		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие «Заказ еды в номер». Построение диалогов по теме»	2	
	Практическое занятие «Обслуживание номеров». Построение диалогов по теме»	2	
	Практическое занятие «Услуги прачечной и химчистки, парикмахерской, салона красоты для гостей»	2	

	Практическое занятие «Вызвать врача гостю». Ознакомление с лексикой: части тела, возможные травмы и заболевания»	2	
	Практическое занятие «Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице»	2	
	Практическое занятие «Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната. Присмотр за детьми в номере»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3 Предложения в местах для отпуска и отдыха	Содержание учебного материала	14	ОК 9
	Ориентирование в городе: лексика и речевые клише. «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». Информация об экскурсионной программе с сайтов различных городов Германии. Информация об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев. Работа с сайтами городов в Германии: поиск предложений по экскурсиям, музеи и достопримечательности, карта города. Дать справку и указания гостю в местах отпуска и отдыха: лексика. Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц. Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Берлине. Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии городов Германии		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	14	
	Практическое занятие «Достопримечательности города и экскурсии по городу для постояльцев»	2	
	Практическое занятие «Экскурсии на разных видах транспорта для постояльцев»	2	
	Практическое занятие «Построение диалогов по теме: Расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц. Лексика по теме. Поиск необходимой информации в интернете»	2	
	Практическое занятие «Работа с сайтами городов в Германии: поиск предложений по экскурсиям, музеи и достопримечательности, карта города»	2	
	Практическое занятие «Программа городской экскурсии». Работа с сайтом города Берлин в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Берлин»	2	
	Практическое занятие «Музеи и достопримечательности, карта города Берлин»	2	
	Практическое занятие «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.4	Содержание учебного материала	12	ОК 9

Отъезд гостей	Лексика и речевые клише к теме «Служба побудки. Бланк для побудки». Лексика и речевые клише к теме «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте. Приём оплаты за проживание». Лексика и речевые клише к теме «Обмен валюты. Валюта и кредитные карты». Лексика и речевые клише к теме «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице». Лексика и речевые клише к теме «Потерянные вещи. Камера хранения багажа». Лексика и речевые клише к теме «Оформление отъезда, вызов такси. Прощание с гостями»		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие «Служба побудки. Бланк для побудки»	2	
	Практическое занятие «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте. Приём оплаты за проживание»	2	
	Практическое занятие «Обмен валюты. Валюта и кредитные карты»	2	
	Практическое занятие «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице.»	2	
	Практическое занятие «Потерянные вещи. Камера хранения»	2	
	Практическое занятие «Оформление отъезда, вызов такси. Прощание с гостями»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		110	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет иностранного языка для гостиничной и туристской индустрии», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс по МДК, наглядные пособия по МДК; техническими средствами обучения: персональный компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, проекционный экран;

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Ulrike Cohen «Zimmer frei» Deutsch im Hotel – Издательство «Langenscheid», 2015. – 96 с.;

2) MonikaReimann «Grundstufen-Grammatik»: учебное пособие по грамматике для начинающих изучать немецкий язык. – Издательство «Hueber», 2014. – 237 с.;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Зиновьева А.Ф. Немецкий язык: учебник и практикум для СПО / А.Ф. Зиновьева, Н.Н. Миляева, Н.В. Кукина; под ред. А.Ф. Зиновьевой. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 344 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00963-7. https://www.biblio-online.ru/viewer/3CFFAC79-738D-46ED-9D6C-127C01C386C0;

2) Смирнова Т.Н. Немецкий язык. Deutsch mit lust und liebe. Интенсивный курс для начинающих: учебное пособие для СПО / Т.Н. Смирнова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 312 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03102-7. https://www.biblio-online.ru/viewer/F2C27FC5-B779-4896-9E3C-20340302439F;

в) дополнительные источники:

1) Ивлева Г.Г. Немецкий язык: учебник и практикум для СПО / Г.Г. Ивлева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 276 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04306-8. https://www.biblio-online.ru/viewer/0A02DFEB-65A4-4E7E-A78D-7510AEBC1155#page/1;

2) Винтайкина Р.В. Немецкий язык (b1): учебник для СПО / Р.В. Винтайкина, Н.Н. Новикова, Н.Н. Саклакова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 446 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9410-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/C591C763-4318-4E84-9492-FD5185230241.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности заполнение формуляра на прибывшего гостя; – особенности размещение гостей в гостиничных номерах; – правила ведения телефонного разговора с гостями; – особенности поиска необходимой информации об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – особенности поиска необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – правила чтения текстов профессиональной направленности.	– демонстрирует знания построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – владеет основными общеупотребительными глаголами (бытовая и профессиональная лексика); – демонстрирует знания лексического минимума, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – владеет навыками заполнения формуляра на прибывшего гостя; – демонстрирует знания об особенностях размещения гостей в гостиничных номерах; – демонстрирует знания правил ведения телефонного разговора с гостями; – демонстрирует знания об особенностях поиска необходимую информацию об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – демонстрирует знания об особенностях поиска необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – демонстрирует знания правил чтения текстов профессиональной направленности.	Письменный и устный опрос. Тестирование. Дискуссия. Выполнение упражнений. Составление диалогов. Участие в диалогах, ролевых играх. Практические задания по работе с информацией, документами, профессиональной литературой
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – строить простые повествовательные, вопросительные и отрицательные предложения;	– демонстрирует умение строить простые, – повествовательные, – вопросительные и отрицательные предложения; – демонстрирует умение использовать сильные и слабые	Дискуссия. Выполнение упражнений. Составление диалогов. Участие в диалогах, ролевых играх.

– использовать сильные и слабые глаголы в построении предложений на немецком языке; – задавать вопросы и переспрашивать гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания; – понимать лексические особенности заполнения формуляра на прибывшего гостя; – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах ведения телефонного разговора с гостями; – осуществлять поиск необходимой информации об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – осуществлять поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	глаголы в построении предложений на немецком языке; – демонстрирует умение задавать вопросы и переспрашивать гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания; – демонстрирует умение понимать лексические особенности заполнения формуляра на прибывшего гостя; – демонстрирует умение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – демонстрирует умение понимать тексты на базовые профессиональные темы; – демонстрирует умение участвовать в диалогах ведения телефонного разговора с гостями; – демонстрирует умение осуществлять поиск необходимой информации об экскурсионной программе на различных видах транспорта для постояльцев гостиниц; – демонстрирует умение осуществлять поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц; – демонстрирует умение участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – демонстрирует умение строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – демонстрирует умение писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Практические задания по работе с информацией, документами, профессиональной литературой

Приложение № 19
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Содержание

1. Общая характеристика примерной рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 08 ОК 09	– применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального и личностного развития и самообразования, использовать знания психологических особенностей личности, средств невербального общения; – организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение, выявлять и анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, использовать эффективные приемы управления конфликтами, нормы и правила профессионального поведения и этикета; – использовать психологические знания, способствующие личностному и профессиональному росту, проявлять толерантность в рабочем коллективе; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, пользоваться средствами профилактики перенапряжения,	– современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального и личностного развития и самообразования; порядок выстраивания презентации; – цели, функции, виды и уровни общения, источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – источники информации касательно особенностей выполнения профессиональных задач, особенности сетевого этикета, специфику деловой коммуникации в Интернет-пространстве; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, роли и ролевые ожидания в общении, закономерности формирования и развития команды; – особенности процесса самообразования, этапы профессионального становления – принципы тайм-менеджмента, копинг-стратегии, особенности социального и культурного контекста; – основы здорового образа жизни; средства профилактики перенапряжения;

	характерными для данной специальности; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения, устанавливать деловые контакты используя информационно-коммуникационные технологии; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; особенности ведения деловой переписки – специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; – этические принципы общения, – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, – влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения, механизмы взаимопонимания в общении.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	20
Самостоятельная работа*	
Промежуточная аттестация**	

* Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется организацией профессионального образования в соответствии с требованиями ГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимых для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных планом и содержанием учебной дисциплины.

** Форма промежуточной аттестации определяется учебным планом организации профессионального образования

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		6	
Тема 1.1 Введение	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 2 Психология общения		32	
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	8	ПК 1.1 ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическая работа «Самодиагностика по теме «Общение»» Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования	2	
	Практическая работа «Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.3	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1

Общение как взаимодействие	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.4 Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	8	ПК 1.1 ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	Практическая работа «Коммуникативная сторона общения». Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения. Анализ ролевых игр	2	
	Практическая работа «Партнерское общение» Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения, развития терпимого отношения к другим. Анализ ролевых игр	2	
	Практическая работа «Невербальное общение» Ролевые игры, направленные на использование средств невербального общения. Анализ ролевых игр	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	8	ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	Практическая работа «Деловое общение». Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута. Анализ ролевых игр	2	
	Практическая работа «Публичное выступление». Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления. Анализ ролевых игр	2	
	Практическая работа «Аргументация, техники и приемы убеждения». Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическая работа «Конфликт. Способы выхода из конфликтной ситуации».	2	

	Тесты: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Раздел 4. Этические формы общения		6	
Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическая работа «Этический кодекс специалиста по туризму и гостеприимству». Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся***		
Промежуточная аттестация			
Всего:		50	

*** Если учебным планом, предусмотрена самостоятельная работа по данной учебной дисциплине указывается тематика, объем в часах

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение:

«кабинет социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; комплект учебно-методической документации; демонстрационные плакаты, раздаточный материал; техническими средствами обучения компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, мультимедийный проектор, мультимедийный экран.

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд организации профессионального образования должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

а) печатные издания:

1) Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с.;

2) Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с.;

3) Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с.;

4) Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / И.В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с.;

5) Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с.;

6) Николенко П.Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П.Г. Николенко, А.М. Терехов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 248 с.;

7) Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. – М.: КноРус, 2023. – 196 с.;

8) Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 192 с.;

9) Якуничева О.Н. Психология общения: учебник для СПО / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – 3-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 224 с.;

б) электронные издания (электронные ресурсы):

1) Охременко И. В. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 156 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05844-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/410461;

2) Мир психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psychology.net.ru, свободный. – Загл. с экрана;

3) Сайт Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.coni1icktology.narod.ru, свободный. – Загл. с экрана;

4) Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.prometeus.nsc.ru, свободный. – Загл. с экрана;

5) Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-12/, свободный. – Загл. с экрана;

6) Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4, свободный. – Загл. с экрана;

7) Учебник Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.alleng.rU/d/manag/manl30.htm, свободный. – Загл. с экрана;

8) Учебное пособие. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://institutiones.com/strategies/2020-delovoe-obzchenie-titova.html, свободный. – Загл. с экрана;

9) Учебное пособие. Скаженик Е.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.aup.ru/books/rn 161/, свободный. – Загл. с экрана;

10) Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е.И. Рогова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 509 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11054-8. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/498969;

в) дополнительные источники:

1) Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. – СПб., 2007;

2) Егоров П.А. Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – М.: КноРус, 2021;

3) Киселев В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. – М.: КноРус, 2022;

4) Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М., 2011;

5) Охременко И. В. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 2018;

6) Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Ю. Родыгина. — М., 2021;

7) Семенова В.В. Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. – М.: КноРус, 2022;

8) Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.И. Чернышова. – М., 2021;

9) Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е.И. Рогова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М., 2022.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального и личностного развития и самообразования; порядок выстраивания презентации; – цели, функции, виды и уровни общения, источники,	– демонстрирует знания современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального и личностного развития и самообразования; порядка выстраивания презентации; – демонстрирует знания цели, функций, видов и уровней общения, источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;	Устный опрос Письменный опрос (тестирование, работа по карточкам, разбор ситуаций, вопросы для самоконтроля, письменные ответы на вопросы,

причины, виды и способы разрешения конфликтов; – источники информации касательно особенностей выполнения профессиональных задач, особенности сетевого этикета, специфику деловой коммуникации в Интернет-пространстве; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, роли и ролевые ожидания в общении, закономерности формирования и развития команды; – особенности процесса самообразования, этапы профессионального становления, принципы тайм-менеджмента, копинг-стратегии, особенности социального и культурного контекста; – основы здорового образа жизни; средства профилактики перенапряжения; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; особенности ведения деловой переписки, специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; – этические принципы общения, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения, механизмы взаимопонимания в общении.	– демонстрирует знания источников информации касательно особенностей выполнения профессиональных задач, особенностей сетевого этикета, специфики деловой коммуникации в Интернет-пространстве; – демонстрирует знания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенности личности, ролей и ролевых ожиданий в общении, закономерностей формирования и развития команды; – демонстрирует знания особенностей процесса самообразования, этапов профессионального становления, принципов тайм-менеджмента, копинг-стратегий, особенностей социального и культурного контекста; – демонстрирует знания основ здорового образа жизни; средств профилактики перенапряжения; – демонстрирует знания теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; особенностей ведения деловой переписки, специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; – демонстрирует знания этических принципов общения, техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения, влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения, механизмов взаимопонимания в общении.	выполнение практических работ и др.)

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального и личностного развития и самообразования, использовать знания психологических особенностей личности, средств невербального общения; – организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение, выявлять и анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, использовать эффективные приемы управления конфликтами, нормы и правила профессионального поведения и этикета; – использовать психологические знания, способствующие личностному и профессиональному росту, проявлять толерантность в рабочем коллективе; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности; – владеть техникой переговоров, устного	– демонстрирует умение применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального и личностного развития и самообразования, использовать знания психологических особенностей личности, средств невербального общения; – демонстрирует умение организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – демонстрирует умение планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение, выявлять и анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, использовать эффективные приемы управления конфликтами, нормы и правила профессионального поведения и этикета; – демонстрирует умение использовать психологические знания, способствующие личностному и профессиональному росту, проявлять толерантность в рабочем коллективе; – демонстрирует умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности; – владеет техникой переговоров, устного общения, включая телефонные	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Дискуссия Выполнение упражнений Участие в ролевых и деловых играх Практические задания по работе с информацией

общения, включая телефонные переговоры, культурой межличностного общения, устанавливать деловые контакты используя информационно-коммуникационные технологии; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	переговоры; культурой межличностного общения, демонстрирует умение устанавливать деловые контакты используя информационно-коммуникационные технологии; – демонстрирует умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	

Приложение № 20
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ФОНДЫ ПРИМЕРНЫХ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Содержание

1. Паспорт оценочных средств для ига
2. Структура процедур ига и порядок проведения
3. Типовые задания для демонстрационного экзамена
4. Порядок организации и проведения защиты дипломной работы

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ИГА

1. Особенности основной профессиональной образовательной программы

Фонды примерных оценочных средств разработаны для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках освоения специальности СПО предусмотрено присвоение квалификации: специалист по туризму и гостеприимству.

Количество и номенклатура модулей, входящих в программу:

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

ПМн.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору);

ПМн.02 Б Предоставление экскурсионных услуг (по выбору);

ПМн.02 В Предоставление гостиничных услуг (по выбору);

ПМн.02 Г Предоставление услуг предприятия питания (по выбору).

2. Перечень результатов, демонстрируемых на ИГА

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание выполняемых в ходе процедур ИГА заданий
Демонстрационный экзамен	
Демонстрационный экзамен организуется по модульному принципу и представляет собой серию из 4 отдельных заданий. Модуль 1: Задание № 1 «Оформление документации». Задание № 2 «Процедура расчета». Задание № 3 «Деловое общение на иностранном языке». Модуль 2: Задание № 4 (выполняется в соответствии с направленностью): 1) «Процедура предоставления туроператорских и турагентских услуг»; 2) «Процедура предоставления экскурсионных услуг»; 3) «Процедура предоставления гостиничных услуг»; 4) «Процедура предоставления услуг предприятия питания». Для выполнения каждого модуля предлагаются чёткие временные рамки.	
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	Задание № 1. «Оформление документации». Выпускник должен уметь оформлять документацию по подбору и найму персонала, оформлять организационно-распорядительную, информационно-справочную документацию служб. Задание № 2. «Процедура расчета». Выпускник должен уметь осуществлять учет и ведение наличных и безналичных расчетов, осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. Задание № 3. «Деловое общение на иностранном языке». Выпускник должен знать и понимать: этику делового общения; уметь использовать техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, владеть культурой межличностного общения, взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро.
ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	Задание №4. «Процедура предоставления туроператорских и турагентских услуг»

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Выпускник должен уметь подбирать тур для определенной категории потребителей; задавать дополнительные вопросы, знать на какие характерные черты тура делать акцент во время общения с клиентом; уметь оформлять полный пакет документов в каждом из случаев после оплаты тура.
ВД 2 Предоставление экскурсионных услуг (по выбору) ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Задание №4. «Процедура предоставления экскурсионных услуг». Выпускник должен уметь предлагать программы экскурсионного бюро для конкретного сегмента потребителей, расширять ассортимент экскурсионных программ, позиционировать экскурсионное бюро на рынке.
ВД 2 Предоставление гостиничных услуг (по выбору) ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Задание №4. «Процедура предоставления гостиничных услуг». Выпускник должен знать и понимать: требования к составлению документации с учетом времени заезда (выезда), процедуру выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Выпускник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.
ВД 2 Предоставление услуг предприятия питания (по выбору) ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Задание №4. «Процедура предоставления услуг предприятия питания». Выпускник должен уметь выполнять процедуру подбора и подготовки необходимого оборудования, столового белья, посуды для подготовки зала ресторана к обслуживанию; процедуру выполнения предварительной сервировки стола в зале ресторана по меню; процедуру определения численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Выпускник должен продемонстрировать умения складывания различных форм гостевых салфеток; владения специальным видом обслуживания соблюдая технические условия и технику безопасности, и навыки коммуникации; навыки коммуникации.

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Примерная тематика дипломных работ
Защита дипломной работы	
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	1. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала в индустрии гостеприимства. 2. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства. 3. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства. 4. Пути разрешения конфликтов туристической деятельности. 5. Анализ нормативно-правовой базы в области трудовых правоотношений. 6. Управление спросом в туризме. 7. Внутрифирменные информационные системы. 8. Корпоративная культура на предприятиях гостеприимства. 9. Реализация функций менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства. 10. Система ценообразования в туризме и налоги.
ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору) ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	1. Разработка событийного мероприятия для продвижения предприятия в туристской индустрии. 2. Роль туризма в экономике государства. 3. Использование современных технологий при планировании и организации турпоездок. 4. Специфика рекламы в туристической среде. 5. Оценка перспектив развития отечественного туризма. 6. Современные проблемы отечественного туризма и способы их решения. 7. Совершенствование ассортиментной политики туристического предприятия. 8. Брендинг на рынке туристических услуг и место компании в нем (на примере туристической фирмы). 9. Рекламная деятельность туристической компании и ее совершенствования. 10. Существующее состояние и анализ въездного туризма и перспективы его развития. 11. Организации контроля качества продукции и услуг. 12. Оценка качества обслуживания на предприятии туризма. 13. Анализ эффективности предприятия. 14. Разработка экскурсионной программы для семейного отдыха. 15. Инновационные подходы к формированию экскурсии. 16. Маркетинговые концепции управления в

	деятельности туристско-экскурсионного предприятия.
ВД 2 Предоставление экскурсионных услуг (по выбору) ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	1. Совершенствование ассортиментной политики туристического предприятия. 2. Рекламная деятельность туристической компании и ее совершенствования. 3. Организация контроля качества обслуживания. 4. Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро. 5. Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг. 6. Оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. 7. Особенности планирования построения экскурсий ля детских групп в возрасте 8-12 лет. 8. Специфика страховой деятельности в туризме: понятие, виды, документоведение. 9. Разработка экскурсионной программы для семейного отдыха. 10. Значение природных ресурсов ПМР в туристско-экскурсионном обслуживании. 11. Инновационные подходы в современной экскурсионной практике. 12. Инновационные подходы к формированию экскурсии. 13. Маркетинговые концепции управления в деятельности туристско-экскурсионного предприятия. 14. Организация работы туристско-экскурсионного предприятия. 15. Особенности менеджмента в туристско-экскурсионной деятельности. 16. Оценка туристских ресурсов Приднестровья для развития экскурсионного туризма.
ВД 2 Предоставление гостиничных услуг (по выбору) ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	1. Использование новых технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы. 2. Современные проблемы безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления. 3. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства. 4. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах. 5. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства. 6. Особенности организации и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. 7. Организации уборки номеров и качества проведения уборочных работ. 8. Совершенствование качества услуг на предприятиях гостиничного сервиса. 9. Особенности организации культурных мероприятий в гостинице и разработка программы культурного мероприятия.

	10. Организация обслуживания VIP-персон в гостинице.
ВД 2 Предоставление услуг предприятия питания (по выбору) ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	1. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала предприятия питания. 2. Использование методов контроля для повышения качества услуг питания. 3. Исследование проблем качества сервиса современных предприятий общественного питания. 4. Конкурентоспособность услуг в ресторанном бизнесе. 5. Новые технологии продаж и сервиса на предприятиях общественного питания. 6. Организация кейтерингового обслуживания. 7. Разработка ассортиментной политики предприятия питания. 8. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в ресторанном бизнесе. 9. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в ресторанном бизнесе. 10. Разработка и формирование конкурентных преимуществ предприятия питания.

2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ИГА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

3. Структура задания для процедуры ИГА

Целью итоговой государственной аттестации является определение соответствия результатов освоения выпускниками основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта.

Итоговая государственная аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Первым этапом ИГА является демонстрационный экзамен. Демонстрационный экзамен состоит из четырех заданий в виде практико-ориентированных профессиональных задач, которые необходимо выполнить выпускнику для демонстрации определённых профессиональных компетенций, соответствующих видам деятельности в соответствии с требованиями ГОС. Задания для демонстрационного экзамена соответствуют содержанию профессиональных модулей, входящих в основную профессиональную образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и представляют собой комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность.

На втором этапе ИГА проводится защита дипломной работы. Тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в основную профессиональную образовательную программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

4. Порядок проведения процедуры ИГА

На итоговую государственную аттестацию отводится шесть недель (216 часов), из которых четыре недели определяется для подготовки к ИГА, одна неделя отводится на проведение демонстрационного экзамена и одна неделя – на защиту дипломной работы.

Сроки проведения каждого этапа ИГА определяются организацией образования.

К итоговой государственной аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для проведения ИГА создается Государственная аттестационная комиссия в порядке, предусмотренном Приказом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 10 мая 2017 года № 567 «Об утверждении Положения об организации и проведении итоговой государственной аттестации по основным профессиональным образовательным программам начального и среднего профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики» (в текущей редакции).

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

5. Структура и содержание типового задания

а) варианты заданий практико-ориентированных профессиональных задач по модулю № 1.

1 вариант.

Задание № 1. Составить и оформить приказ о продлении режима работы туристического агентства «Кокос» в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы. Контроль за исполнение приказа оставить за директором туристического агентства.

Задание № 2. Администратору ООО «Гостиница «РОССИЯ» необходимо оформить счёт-фактуру на проведение праздника «День Победы!» для ветеранов Великой Отечественной войны. Оплату заказчику необходимо провести по безналичному расчету платёжным поручением в сумме 12563,00 (двенадцать тысяч пятьсот шестьдесят три) руб. ПМР за услуги ресторана.

Исходные данные:

1) Продавец услуги: ООО «Гостиница «РОССИЯ», Адрес: г. Тирасполь, ул. Свердлова, д.67; ф.к. 0200027943, банк: ОАО «ЭКСИМБАНК» г. Тирасполь, КУБ 21, корсчёт: 20210000088, расчётный счёт: 2187000005024514, тел.: 72541

Директор: Новикова О.Н.

Главный бухгалтер: Балта Ю.П.

2) Заказчиком является АНО «Молодёжное движение «Наследники памяти», Адрес: г. Тирасполь, ул. Мира, д.18; ф.к. 0200015864, банк: ОАО Агропромбанк, г. Тирасполь, КУБ 16, корсчёт: 20210000087, расчётный счёт: 221210000000017, тел.: 72253

Директор: Попова А.А.

Главный бухгалтер: Журбина Г.А.

Бланки документов прилагаются.

Задание № 3. Составить диалог на иностранном языке во время прогулки по Тирасполю.

Исходные данные: вы находитесь на площади возле памятника А.В. Суворову, вам необходимо добраться до: ближайшего отделения банка; ближайшего ресторана; Приднестровского государственного театра драмы и комедии им. Н.С. Аронецкой.

2 вариант

Задание № 1. Составить и оформить приказ по личному составу на основе имеющейся информации: принять на работу в туристический информационный центр Леонову Тамару Игнатьевну на должность бухгалтера-экономиста с окладом 7500 руб.

Задание № 2. Организация ООО «Радость» намерена оплатить туристскую услугу двоим командировочным ООО «Гостиница «РОССИЯ» за трансфер из аэропорта и обратно, а также проживание в течение пяти суток частично наличным (60%) и безналичным (40%) расчётом. Произвести расчёт платежа, оформить платёжное поручение и приходный кассовый ордер.

Исходные данные:

1) Трансфер из аэропорта в гостиницу составляет – 400,00 (четыреста) руб. ПМР. Сумма проживания в двухместном номере в сутки составляет – 1500,00 (одна тысяча шестьсот пятьдесят) руб. ПМР.

2) Гости: Платонов Юрий Викторович, проживающий в г. Москва, ул. Кутузова, д. 55, кв. 28; Васильков Андрей Павлович, проживающий в г. Москва, ул. Суворова, д. 27, кв. 3.

3) Продавец услуги: ООО «Гостиница «РОССИЯ», Адрес: г. Тирасполь, ул. Свердлова, д.67; ф.к. 0200027943, банк: ЗАО Агропромбанк, г. Тирасполь, КУБ 16, корсчёт: 20210000087, расчётный счёт: 221210000000017, тел.: 72253

Директор: Новикова О.Н.

Главный бухгалтер: Балта Ю.П.

4) Заказчиком является ООО «Радость», Адрес: 119019 г. Москва, Пречистенская набережная, д. 45/1 стр. 1, этаж 2, пом.1, комн. 1; банк: АО Тинькофф Банк, БИК: 044525974, ИНН / КПП: 7733574418 / 770401001, корсчёт: 30101810145250000974, расчётный счёт: 40702810310001593639, тел.: +7 (495) 120-47-74

Директор: Попова А.А.

Главный бухгалтер: Журбина Г.А.

Бланки документов прилагаются.

Задание № 3. Составить диалог на иностранном языке на тему «Бронирование номера».

Исходные данные: двухместный номер (двое взрослых и ребенок), с видом на море. Дата: с 01.05.202_г. по 05.05.202_г. с трансфером из аэропорта.

3 вариант

Задание № 1. Составить и оформить объяснительную записку на имя генерального директора ООО «Гостиница «РОССИЯ»» от работника о причине, которая помешала ему приступить к работе вовремя 08.03.202__г

Задание № 2. Гость ООО «Гостиница «РОССИЯ» намерен произвести оплату услуги по проживанию в гостинице в одноместном номере в течении трёх суток наличными в кассу предприятия. Произвести расчёт платежа и оформить приходный и расходный кассовые ордера.

Исходные данные:

1) Сумма проживания в одноместном номере в сутки составляет – 1200,00 (одна тысяча двести) руб. ПМР.

2) Гость: Платонов Юрий Викторович, проживающий в г. Москва, ул. Кутузова, д. 55, кв. 28.

3) Продавец услуги: ООО «Гостиница «РОССИЯ», Адрес: г. Тирасполь, ул. Свердлова, д.67; ф.к. 0200027943, банк: ЗАО Агропромбанк, г. Тирасполь, КУБ 16, корсчёт: 20210000087, расчётный счёт: 221210000000017, тел.: 72253

Директор: Новикова О.Н.

Главный бухгалтер: Балта Ю.П.

Бланки документов прилагаются.

Задание № 3. Составить на иностранном языке советы по безопасности путешественника.

Исходные данные: поездка в Грецию, посещение пеших экскурсий, ныряние с аквалангом и поход по магазинам.

б) варианты заданий практико-ориентированных профессиональных задач по модулю № 2.

ПМн.02А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)

1 вариант.

Задание № 4. Вы являетесь менеджером туристского агентства «Время отдыхать». В течение дня к Вам приходят разные потребители, к каждому из которых Вам необходимо найти подход и выстроить диалог. Ознакомьтесь с таблицей и выполните задания:

потребители	интересы	бюджет	период поездки
Группа школьников 10 класс (5 человек)	Познавательно-развлекательный	500 у.е. на одного	Июнь, 8 дней
Молодая семья с детьми	Рекреационный туризм	1200 у.е.	Летом, 14 дней
Бизнесмен	Культурно-познавательный туризм	3000 у.е.	Новогодние праздники
Пожилые туристы из Германии (3 человека)	Познавательный тур	1000 у.е. на одного	Май-июнь, 12 дней

1) Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?

2) Подберите каждой категории потребителей тур в соответствии с представленной таблицей. Какие дополнительные вопросы можно задать? На какие характерные черты тура Вы сделаете акцент, когда будете его предлагать?

3) Какие документы получат туристы в каждом из случаев после оплаты тура?

Исходные данные:

1. Группа школьников:

Беляева Алена Сергеевна	05.06.2000	Заграничный паспорт РМ АА0552635 до 05.06.2019	77895623
Булатова Татьяна Александровна	09.02. 2001	Биометрический паспорт РУ FB562315 до 06.12.2021	77785962
Вершинин Александр Андреевич	21.05. 2000	Биометрический паспорт РМ АА0562315 до 31.06.2025	77752369
Гусева Ксения Александровна	23.04. 2001	Заграничный паспорт РФ 75 6023859 до 16.11.2019	77523698
Лебедев Владимир Александрович	18.05.2001	Заграничный паспорт РФ 58 2563025 до 20.04.2020	77561234

2. Молодая семья с детьми

Елисеева Ирина Владимировна	17.07.1989	Биометрический паспорт РУ FB562315 до 21.10.2028	77789542
Елисеев Сергей Викторович	20.01.1987	Заграничный паспорт РМ АА0770350 до 14.06.2021	77563214
Елисеев Марат Сергеевич	21.05. 2003	Биометрический паспорт РМ АА0562315 до 17.05.2024	77732654

3. Бизнесмен

Молодых Виктор Владимирович	27.05.1985	Заграничный паспорт РМ АА0773635 до 12.03.2024	77786213

4. Пожилые туристы из Германии

Шнайдер Питер	05.07.1965	Паспорт ФРГ CH1H8TYL3 до 15.03.2028	+491722564893
Шнайдер Элиза	06.01.1970	Паспорт ФРГ CH2H5TYL4 до 21.12.2021	+491725895463
Кёнинг Майкл	21.05. 1990	Паспорт ФРГ CH6A3TYL4 до 20.03.2023	+491763526792

2 вариант.

Задание № 4. Вы являетесь менеджером туристского агентства «Время отдыхать». В течение дня к Вам приходят разные потребители, к каждому из которых Вам необходимо найти подход и выстроить диалог. Ознакомьтесь с таблицей и выполните задания:

потребители	интересы	бюджет	период поездки
Группы школьников 6 класс (5 человек) и сопровождающий	Познавательно развлекательный тур	600 у.е. на каждого	Июль, 12 дней
Семья (4 человека)	Рекреационный тур	2500 у.е.	Летом, 14 дней

Группа бизнесменов	Культурно-познавательный туризм	20000 у.е. на каждого	Новогодние праздники
Пожилые туристы России (2 человека)	Познавательный туризм	600 у.е. на каждого	Май - июль, 12 дней

1) Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?

2) Подберите каждой категории потребителей тур в соответствии с представленной таблицей. Какие дополнительные вопросы можно задать? На какие характерные черты тура Вы сделаете акцент, когда будете его предлагать?

3) Какие документы получат туристы в каждом из случаев после оплаты тура?

Исходные данные:

1. Группа школьников:

Беляева Алена Сергеевна	05.06.2004	Заграничный паспорт РМ АА0552635 до 05.06.2019	77895623
Булатова Татьяна Александровна	09.02. 2004	Биометрический паспорт РУ FB562315 до 06.12.2021	77785962
Вершинин Александр Андреевич	21.05. 2003	Биометрический паспорт РМ АА0562315 до 31.06.2025	77752369
Гусева Ксения Александровна	23.04. 2004	Заграничный паспорт РФ 75 6023859 до 16.11.2019	77523698
Лебедев Владимир Александрович	18.05.2004	Заграничный паспорт РФ 58 2563025 до 20.04.2020	77561234
Мирохин Святозар Владимирович	22.02.1988	Заграничный паспорт РФ 56 2569025 до 21.04.2020	77825603

2. Молодая семья с детьми

Елисеева Ирина Владимировна	17.07.1989	Биометрический паспорт РУ FB562315 до 21.10.2028	77789542
Елисеев Сергей Викторович	20.01.1987	Заграничный паспорт РМ АА0770350 до 14.06.2021	77563214
Елисеев Марат Сергеевич	21.05. 2003	Биометрический паспорт РМ АА0562315 до 17.05.2024	77732654
Елисеева Ева Сергеевна	21.05. 2011	Биометрический паспорт РМ АА0556156 до 01.06.2028	-

3. Бизнесмены:

Молодых Виктор Владимирович	27.05.1985	Заграничный паспорт РМ АА0773635 до 16.11.2019	77786213
Семёнов Виктор Олегович	21.03.1980	Биометрический паспорт РМ АА0562315 до 31.06.2025	698545623

4. Пожилые туристы из Германии

Буркин Виталий Семёнович	05.07.1955	Паспорт РФ 58 2563025 до 11.06.2025	+791722564893
Буркина Яна Олеговна	06.01.1960	Паспорт РФ 56 523698 до 03.06.2024	+791725895463

3 вариант.

Задание № 4. Вы-опытный менеджер по продаже турпродукта, неоднократно становились лучшим сотрудником месяца. Уровень Ваших продаж один из самых высоких в офисе. Потребители всегда оставляют положительные отзывы о Вашей работе.

Ваше турагентство продает рекреационные/экстремальные/познавательные туры. В данный момент Вы работаете с потребителем и видите, что он колеблется, не решается на покупку. Необходимо мягко, но уверенно склонить его к положительному результату.

1) Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?

2) Какова специфика психологического воздействия на потребителей данной категории при личных продажах? Опишите процесс общения с туристами при продаже приведенных в примере тура.

3) Каким образом можно улучшить навыки личных продаж у сотрудников турагентства?

4) Предложите варианты рекреационного/экстремального/познавательного тура. Какие документы необходимы для оформления подобных предложений?

Исходные данные: Пожилая пара, которая не определилась с целями поездки: рекреационный туризм или познавательно-рекреационный. Бюджет пары на двоих 1000 евро. Время предполагаемой поездки май-июнь.

Данные о клиентах:

Петров Пётр Иванович	05.06.1955	Заграничный паспорт РМ АА0552635 до 05.06.2019	77895623
Булатова Татьяна Александровна	09.02. 1956	Биометрический паспорт РУ FB562315 до 06.12.2021	77785962

ПМн.02Б Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)

1 вариант.

Задание № 4. Вы – руководитель отдела продаж экскурсионного бюро «Прогулки по городу». В результате анализа деятельности организации за последние полгода Вы пришли к следующему выводу: адресность предлагаемых программ не охватывает молодежный сегмент, хотя данный сегмент в регионе достаточно многочисленный и перспективный в плане разработки.

1) Предложите варианты решений по охвату молодежного сегмента через интернет-каналы. Составьте конкретный план действий и презентуйте его директору фирмы.

2) Порекомендуйте одну из действующих экскурсий (согласно прейскуранту) иностранным туристам.

Информацию необходимо предоставить по следующим параметрам: общее описание экскурсионного маршрута; интересные моменты; стоимость экскурсии, условия оплаты; рекомендации туристу.

2 вариант.

Задание № 4. Вы – руководитель отдела продаж экскурсионного бюро «Прогулки по городу». В результате анализа деятельности организации за последние полгода Вы пришли к следующему выводу: необходимо расширить ассортимент экскурсионных программ, включив автобусные экскурсии, поскольку в регионе уделяется большое внимание развитию дорожной логистики в близлежащие к городу районы.

Разработайте по заданию директора Памятку по безопасности для туристов с которой они будут знакомиться при покупке в фирме новых автобусных экскурсий, планирующихся к разработке в ближайшее время. Памятка должна быть простой, читабельной и понятной, содержать ссылки на нормативные документы и быть размером не более 2х страниц.

3 вариант.

Задание № 4. Вы – руководитель отдела продаж экскурсионного бюро «Прогулки по городу». В результате анализа деятельности организации за последние полгода Вы пришли к следующему выводу: требуется четкое позиционирование экскурсионного бюро на рынке, поскольку многие заказчики стали путать фирму с конкурентами.

Разработайте Инструкцию для экскурсоводов по действиям в следующей ситуации: экскурсионная группа отправляется в поездку по загородному маршруту от офиса Вашей фирмы. Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии, пришел без микрофона; Опишите алгоритм действия экскурсоводов Вашей фирмы в случае опоздания экскурсантов ко времени отправки автобуса.

ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

1 вариант.

Задание № 4. Гостиница «Славянская» получила заявку на гарантированное бронирование мест для иностранного туриста. Необходимо выполнить процедуру бронирования, заселения и выселения гостя.

Исходные данные:

1) Цель приезда: познавательный-туризм. Период проживания: с 10 часов 00 минут 09 ____ 20 __ г. по 12 часов 00 минут 11 ____ 20 __ г. Тип питания: завтрак. Туристу необходимы экскурсионные услуги.

2) Данные туриста:

Новак Янок	05.06.1983	Заграничный паспорт ZR 7001040 до 15.03.2026	+48346195276

2 вариант.

Задание № 4. В гостиницу «Авангард» обратился представитель коммерческого банка с заявкой на бронирование мест в гостинице для деловых партнеров (3 человек) из Швеции. Необходимо выполнить процедуру бронирования, заселения и выселения гостей.

Исходные данные:

1) Цель приезда: командировка. Период проживания: с 19 часов 00 минут 03 _ 20 __г. на неопределенный срок. Тип питания: завтрак.

2) Данные деловых партнеров из Швеции:

Розенберг Вальтер	15.03.1981	Заграничный паспорт P00181534 до 11.05.2028	+46735512963
Ковальски Оливер	19.01.1980	Заграничный паспорт P00184167 до 21.01.2026	+46735512546
Нилссон Лукас	21.05.1979	Заграничный паспорт P00185560 до 18.09.2027	+46735514325

3 вариант.

Задание № 4. В гостиницу «Серебряный ключ» по телефону поступила заявка на бронирование номеров для двух мужчин из Германии. Необходимо выполнить процедуру бронирования, заселения и выселения гостей.

Исходные данные:

1) Цель приезда: проведение семинара. Период проживания: четверо суток с 12 часов 00 минут 25 ____ 20 __ г. до 12 часов 00 минут 29 ____ 20 __ г. Тип питания: полупансион (завтрак и ужин). Гостям необходима аренда зала для проведения семинара.

2) Данные мужчин из Германии:

Мюстерман Эрик	12.01.1982	Заграничный паспорт T 22700459 до 16.11.2026	+49172447536519
Вебер Генрих	06.07.1980	Заграничный паспорт T 22700630 до 29.08.2026	+49172561932644

ПМн.02Г Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)

1 вариант.

Задание № 4. Подобрать и подготовить необходимое оборудование, столовое белье, приборы, стекло, фарфор для подготовки зала ресторана к обслуживанию, в том числе и для специальных форм обслуживания. Продемонстрировать умения складывания различных форм гостевых салфеток, подходящих для разных видов мероприятий; комментировать свои действия во время и (или) после выполнения работы, осуществить устную презентацию сформированной композиции.

2 вариант.

Задание № 4. Выполнить предварительную сервировку стола в зале ресторана по меню с учетом особенности подготовки к обслуживанию в организациях общественного питания разных типов и классов. Продемонстрировать умение владеть специальным видом обслуживания соблюдая технические условия и технику безопасности, навыки коммуникации.

3 вариант.

Задание № 4. Определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Продемонстрировать знания требований к обслуживающему персоналу стандартов внешнего вида. Продемонстрировать навыки коммуникации во время работы в баре.

в) условия выполнения практического задания:

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнение практико-ориентированных профессиональных задач – 6 часов (академических).

Для проведения демонстрационного экзамена и выполнения заданий необходимо наличие специального помещения с количеством рабочих мест, оснащенных персональным компьютерами не менее числа экзаменующихся, наличие нормативной, справочной и иной литературы, допущенной к использованию на демонстрационном экзамене.

6. Критерии оценки выполнения задания демонстрационного экзамена

а) Порядок оценки

Оценивание выполнения заданий по решению практико-ориентированных профессиональных задач может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

- качество выполнения отдельных этапов заданий;
- качество выполнения задания в целом;
- регламент выполнения задания;

б) штрафные целевые индикаторы:

- нарушение условий выполнения задания;
- негрубые нарушения технологии выполнения задания.

Оценка за демонстрационный экзамен определяется суммированием баллов, полученных экзаменуемым по четырём заданиям в виде практико-ориентированных задач.

Выставленные баллы заносятся по каждому показателю в оценочный лист. По каждому экзаменующемуся баллы суммируются по всем заданиям.

Процедура перевода общего количества набранных баллов в оценку осуществляется исходя из следующих критериев:

Уровень выполненного задания	Оценка
выполнено 40 процентов задания и менее	«неудовлетворительно»
выполнено от 41 до 60 процентов задания	«удовлетворительно»
выполнено от 61 до 80 процентов задания	«хорошо»
выполнено от 81 до 100 процентов задания	«отлично»

4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

7. Общие положения

Темы дипломных работ должны иметь актуальность и практическую значимость, разрабатываются преподавателями организации профессионального образования, могут быть предложены организациями и предприятиями (социальными партнерами), рассматриваются на заседании профильной цикловой методической комиссии, утверждаются руководителем организации профессионального образования, и являются обязательной составной частью программы Итоговой государственной аттестации.

Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Для подготовки дипломной работы каждому выпускнику назначаются руководитель и могут быть назначены консультанты.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом руководителя организации профессионального образования в срок не позднее 5 месяцев до начала итоговой государственной аттестации.

К защите дипломной работы допускаются лица, представившие дипломную работу с отзывом руководителя в установленный срок.

На защиту дипломной работы отводится до 1 академического часа. Процедура защиты устанавливается председателем государственной аттестационной комиссии по согласованию с членами комиссии и включает: доклад выпускника в сопровождении мультимедийной презентации (не более 10-15 минут); вопросы членов комиссии; ответы выпускника; чтение отзыва.

Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, если он присутствует на заседании государственной аттестационной комиссии.

8. Примерная тематика дипломных работ:

№ п/п	Тема выпускной квалификационной работы	Соответствие темы ПМ
1.	Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала в индустрии гостеприимства.	ПМ 01
2.	Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.	
3.	Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.	
4.	Пути разрешения конфликтов туристической деятельности.	
5.	Анализ нормативно-правовой базы в области трудовых правоотношений.	
6.	Управление спросом в туризме.	
7.	Внутрифирменные информационные системы.	
8.	Корпоративная культура на предприятиях гостеприимства.	
9.	Реализация функций менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства.	
10.	Система ценообразования в туризме и налоги.	
11.	Разработка событийного мероприятия для продвижения предприятия в туристской индустрии.	ПМн.02А
12.	Роль туризма в экономике государства.	
13.	Использование современных технологий при планировании и организации турпоездок.	
14.	Специфика рекламы в туристической среде.	
15.	Оценка перспектив развития отечественного туризма.	
16.	Современные проблемы отечественного туризма и способы их решения.	
17.	Совершенствование ассортиментной политики туристического предприятия.	
18.	Брендинг на рынке туристических услуг и место компании в нем (на примере туристической фирмы).	
19.	Рекламная деятельность туристической компании и ее совершенствования.	
20.	Существующее состояние и анализ въездного туризма и перспективы его развития.	
21.	Организации контроля качества продукции и услуг.	
22.	Оценка качества обслуживания на предприятии туризма.	
23.	Анализ эффективности предприятия.	

24.	Разработка экскурсионной программы для семейного отдыха.	
25.	Инновационные подходы к формированию экскурсии.	
26.	Маркетинговые концепции управления в деятельности туристско-экскурсионного предприятия.	
27.	Совершенствование ассортиментной политики туристического предприятия.	ПМн.02Б
28.	Рекламная деятельность туристической компании и ее совершенствования.	
29.	Организация контроля качества обслуживания.	
30.	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро.	
31.	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг.	
32.	Оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.	
33.	Особенности планирования построения экскурсий ля детских групп в возрасте 8-12 лет.	
34.	Специфика страховой деятельности в туризме: понятие, виды, документоведение.	
35.	Разработка экскурсионной программы для семейного отдыха.	
36.	Значение природных ресурсов ПМР в туристско-экскурсионном обслуживании.	
37.	Инновационные подходы в современной экскурсионной практике.	
38.	Инновационные подходы к формированию экскурсии.	
39.	Маркетинговые концепции управления в деятельности туристско-экскурсионного предприятия.	
40.	Организация работы туристско-экскурсионного предприятия.	
41.	Особенности менеджмента в туристско-экскурсионной деятельности.	
42.	Оценка туристских ресурсов Приднестровья для развития экскурсионного туризма.	
43.	Использование новых технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы.	ПМн.02В
44.	Современные проблемы безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления.	
45.	Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.	
46.	Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах	
47.	Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства	
48.	Особенности организации и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	
49.	Организации уборки номеров и качества проведения уборочных работ.	
50.	Совершенствование качества услуг на предприятиях гостиничного сервиса.	
51.	Особенности организации культурных мероприятий в гостинице и разработка программы культурного мероприятия.	
52.	Организация обслуживания VIP-персон в гостинице.	
53.	Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала предприятия питания.	ПМн.02Г

54.	Использование методов контроля для повышения качества услуг питания.	
55.	Исследование проблем качества сервиса современных предприятий общественного питания. Конкурентоспособность услуг в ресторанном бизнесе.	
56.	Новые технологии продаж и сервиса на предприятиях общественного питания.	
57.	Организация кейтерингового обслуживания.	
58.	Разработка ассортиментной политики предприятия питания.	
59.	Разработка и внедрение стандартов обслуживания в ресторанном бизнесе.	
60.	Разработка и оптимизация ассортимента услуг в ресторанном бизнесе.	
61.	Разработка и формирование конкурентных преимуществ предприятия питания.	

9. Структура и содержание дипломной работы:

1) Титульный лист.

2) Задание на выполнение дипломной работы.

3) Содержание дипломной работы с указанием страниц каждого структурного компонента.

4) Введение.

5) Основная часть, которая включает теоретический и практический раздел.

6) Заключение.

7) Список использованных источников.

8) Приложения.

10. Порядок оценки результатов дипломного работы.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются: качество доклада выпускника по каждому разделу работы; качество ответов на вопросы; отзыв руководителя.

Результаты защиты дипломной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется в случаях, когда дипломная работа:

– носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, глубокий анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

– имеет положительный отзыв руководителя работы;

– при защите работы студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, доклад сопровождается мультимедийной презентацией и во время доклада выпускник использует иллюстративный (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется в случаях, когда дипломная работа:

– носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, подробный анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, но не вполне обоснованными предложениями;

– имеет положительный отзыв руководителя работы;

– при защите работы студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, доклад сопровождается мультимедийной презентацией и во время

доклада выпускник использует иллюстративный (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случаях, когда дипломная работа:

– носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями;

– в отзыве руководителя работы имеются замечания;

– при защите работы студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы, иллюстративный материал подготовлен некачественно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случаях, когда дипломная работа:

– не носит исследовательского характера, не содержит анализа практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала, не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

– в отзыве руководителя работы имеются критические замечания;

– при защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, иллюстративный материал к защите не подготовлен.

11. Порядок оценки защиты дипломного работы.

Результаты защиты заносятся в протокол заседания государственной аттестационной комиссии и определяются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Решение государственной аттестационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов ее членов, участвовавших в заседании при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Оценки защиты дипломной работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии.

Приложение № 21
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

Содержание

1. Паспорт примерной программы воспитания
2. Оценка освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в части достижения личностных результатов
3. Требования к ресурсному обеспечению воспитательной работы

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

1. Общая характеристика примерной программы воспитания

Название	Содержание
Наименование программы воспитания	Примерная рабочая программа воспитания по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Основания для разработки программы воспитания	Настоящая Программа воспитания разработана на основе следующих нормативных правовых документов: а) Конституция ПМР в действующей редакции; б) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003г. №294-3- III «Об образовании» (САЗ 03–26) в действующей редакции по состоянию на 25 июля 2019г; в) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 21 апреля 2004 года «№ 498-3-III «О государственной молодежной политике» (САЗ 04-17) в действующей редакции; г) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 4 августа 2008 года № 528-З-IV «Об общественных объединениях» (САЗ 08-31) в действующей редакции; д) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 ноября 2013 года № 232-3-V «О добровольческой деятельности» (САЗ 13-46) в действующей редакции; е) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 28 февраля 2018 года № 74-З-VI «О некоммерческих организациях» (САЗ 18-12); ж) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2008 года № 447-З-IV «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» (САЗ 08-15); з) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 16 ноября 2005 года № 665-З-III «Об основах системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» (САЗ 05-47); и) Указ Президента ПМР от 14 мая 2001г. № 233 «Об утверждении Концепции военно-патриотического воспитания молодежи»; к) Указ Президента Приднестровской Молдавской Республики от 18 августа 2003 года №362 «Об утверждении концепции развития детского и молодежного общественного движения в Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 03-34); л) Указ Президента ПМР от 17 января 2018 г. №15 «Об утверждении Положения о государственных стипендиях и премиях Президента Приднестровской Молдавской Республики»; м) Постановление Правительства ПМР от 7 февраля 2020г. № 20 «Об утверждении идеологической Концепции гражданско-патриотического воспитания в Приднестровской Молдавской Республики на 2020-2026 годы» (САЗ 20-7); н) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 10 декабря 2015 года № 318 «Об утверждении Концепции физического воспитания детей и молодежи в Приднестровской Молдавской Республике» (САЗ 15-51);

	о) Распоряжение Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 19 января 2020 года №21р «Об утверждении Концепции государственной семейной политики Приднестровской Молдавской Республики на 2021-2026 годы» (САЗ 21-3); п) Распоряжение Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 15 апреля 2002 года № 120 «О развитии ученического и студенческого самоуправления в образовательных учреждениях»; -Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 15 января 2002 года № 21 «Об утверждении Положения «Об ученическом (студенческом) самоуправлении образовательного учреждения».
Цель программы воспитания	Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющаяся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций квалифицированных рабочих и специалистов на практике
Сроки реализации программы воспитания	На базе среднего (полного) общего образования – 1 год 10 месяцев.
Исполнители программы воспитания	директор, заместитель директора по воспитательной работе, руководители учебных групп, преподаватели, сотрудники учебной части, заведующие отделением, воспитатель общежития, члены Студенческого соуправления, представители организаций - работодателей

2. Задачи и планируемые результаты освоения программы воспитания

а) задачи:

1) формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития обучающихся организации профессионального образования;

2) организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения;

3) формирование у обучающихся организации профессионального образования общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства;

4) усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.

б) планируемые результаты освоения рабочей программы воспитания

Рабочая программа воспитания направлена на формирование личностных результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы
Осознающий себя гражданином и защитником своей Родины	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий бережное отношение к национальным богатствам страны, языку, культуре, традициям	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан ПМР	ЛР 3

Проявляющий и демонстрирующий противодействие возможным фактам проявления экстремизма	ЛР 4
Демонстрирующий толерантность к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 6
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 7
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 8
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий социальную значимость своей будущей профессии и проявляющий к ней устойчивый интерес.	ЛР 9
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа ПМР	ЛР 10
Проявляющий готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 11
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 12
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 13
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 14
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 16
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Демонстрирующий интерес к будущей профессии	ЛР 17
Проявляющий высокопрофессиональную трудовую активность	ЛР 18
Принимающий участие в конкурсах профессионального мастерства, в неделях ЦМК	ЛР 19

Демонстрирующий соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики	ЛР 20
Демонстрирующий конструктивное взаимодействие в учебном коллективе	ЛР 21
Демонстрирующий навыки межличностного делового общения, социального имиджа	ЛР 22
Демонстрирующий готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в различных обстоятельствах	ЛР 23
Демонстрирующий проявление культуры потребления информации, умения и навыки пользования компьютерной техникой, навыки отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве	ЛР 24
Демонстрирующий проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности	ЛР 25
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Демонстрирующий адекватную оценку собственных продвижений, личностное развитие	ЛР 26
Демонстрирующий положительную динамику в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов	ЛР 27
Демонстрирующий ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности	ЛР 28
Принимающий участие в исследовательской и проектной деятельности	ЛР 29
Демонстрирующий умения и навыки разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии	ЛР 30

Планируемые личностные результаты в ходе реализации образовательной программы

Наименование профессионального модуля, учебной дисциплины	Код личностных результатов реализации программы воспитания
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,27,28,29,30
ПМн.02А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,27,28,29,30
ПМн.02Б Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	10,13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,27,28,29,30
ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,27,28,29,30
ПМн.02Г Предоставление услуг предприятия питания (по выбору)	10,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,27,28,29,30

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов, обучающихся:

а) демонстрация интереса к будущей профессии;

б) оценка собственного продвижения, личностного развития;

в) положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;

г) ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;

д) проявление высокопрофессиональной трудовой активности;

е) участие в исследовательской и проектной работе;

ж) участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;

з) соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами производственного обучения и руководителями практики;

и) конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;

к) демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;

л) готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;

м) сформированность гражданской позиции, участие в волонтерском движении;

н) проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо государства;

о) проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;

п) отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;

р) отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;

с) участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;

т) добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан;

у) проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам родного края и мира;

ф) демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;

х) демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;

ц) проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;

ч) участие в командных проектах;

ш) проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

4. Ресурсное обеспечение воспитательной работы направлено на создание условий для осуществления воспитательной деятельности обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в контексте реализации образовательной программы.

а) нормативно-правовое обеспечение воспитательной работы

Примерная программа воспитания разрабатывается в соответствии с нормативными правовыми документами Приднестровской Молдавской Республики в сфере образования, требованиями государственных образовательных стандартов начального и среднего профессионального образования, с учетом сложившегося опыта воспитательной деятельности и имеющимися ресурсами в организации профессионального образования.

б) кадровое обеспечение воспитательной работы

Для реализации рабочей программы воспитания организация профессионального образования должна быть укомплектована квалифицированными специалистами. Управление воспитательной работой обеспечивается кадровым составом, включающим директора, который несет ответственность за организацию воспитательной работы в организации профессионального образования, заместителя директора, непосредственно курирующего данное направление, педагога-организатора, социального педагога, педагога-психолога, кураторов (классных руководителей), преподавателей, мастеров производственного обучения.

в) материально-техническое обеспечение воспитательной работы

Обеспечение воспитательной работы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в специальных помещениях в соответствии с п. 6.1. ОПОП.

Образовательная организация самостоятельно определяет место проведения мероприятий воспитательной работы, отраженных в календарном плане.

г) информационное обеспечение воспитательной работы

1) информационное обеспечение воспитательной работы имеет в своей инфраструктуре объекты, обеспеченные средствами связи, компьютерной и мультимедийной техникой, интернет-ресурсами и специализированным оборудованием. Информационное обеспечение воспитательной работы направлено на: информирование о возможностях для участия обучающихся в социально значимой деятельности;

2) информационную и методическую поддержку воспитательной работы;

3) планирование воспитательной работы и её ресурсного обеспечения;

4) мониторинг воспитательной работы;

5) дистанционное взаимодействие всех участников (обучающихся, педагогических работников, органов управления в сфере образования, общественности);

6) дистанционное взаимодействие с другими организациями социальной сферы.

Информационное обеспечение воспитательной работы включает: комплекс информационных ресурсов, в том числе цифровых, совокупность технологических и аппаратных средств (компьютеры, принтеры, сканеры и другое).

Система воспитательной деятельности организации образования должна быть представлена на официальном сайте организации.

Приложение № 22
к ПОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПРИМЕРНЫЙ КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

В ходе планирования воспитательной деятельности рекомендуется учитывать воспитательный потенциал участия обучающихся в мероприятиях, проектах, конкурсах, акциях, проводимых на уровне:

а) республиканском;

б) муниципальном;

в) институциональном, а также отраслевые профессионально значимые события и праздники.

Дата проведения	Содержание и форма деятельности (Содержание - общая характеристика (название). Формы: учебная экскурсия (виртуальная экскурсия), дискуссия, урок-концерт, деловая игра, семинар, студенческая конференция и т.д.)	Участники (курс, группа, члены кружка, секции, проектная команда и т.п.)	Место проведения	Ответственные	Планируемый результат (коды ЛР)	Примечание
СЕНТЯБРЬ						
01.09	День знаний Единый час общения, посвященный Дню Знаний и образованию ПМР	Учебные группы	Учебные аудитории	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп	1,2,10	
02.09	День Республики	Учебные группы		Руководители учебных групп	1,2,10	
СЕНТЯБРЬ	Книжные выставки, библиотечные уроки приуроченные к знаменательным и праздничным датам	Учебные группы	Библиотека Читальный зал	Библиотекарь	1-13	
03.09	День солидарности в борьбе с терроризмом	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	1,3,4	
27.09	Всемирный день туризма (экскурсии, виртуальные экскурсии)	Учебные группы специальности «Туризм»	Определенные места	Руководители учебных групп, педагоги	10	
СЕНТЯБРЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	

СЕНТЯБРЬ	Организация общественно-полезного труда обучающихся	Учебные группы	Учебный корпус Прилегающая территория	Заместитель директора по ВР Заместитель директора по ХР Руководители учебных групп	12,30	
			ОКТЯБРЬ			
ОКТЯБРЬ	Книжные выставки, приуроченные к знаменательным и праздничным датам	Учебные группы	Библиотека Читальный зал	Библиотекарь	1-13	
05.10	День учителя	Учебные группы	Актовый зал	Заместитель директора по ВР Педагоги дополнительного образования Совет студентов	13	
ОКТЯБРЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	
10-16.10	Мероприятия, посвящённые образованию г. Тирасполь	Учебные группы	Учебные аудитории, определённые места	Руководители учебных групп	1,10	
ОКТЯБРЬ	Час общения из цикла «Разговоры о важном»: «Здоровая семья - здоровая нация»	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	7,8	
			НОЯБРЬ			
НОЯБРЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп	1-13	

				Педагоги дополнительного образования		
НОЯБРЬ	Книжные выставки, приуроченные к знаменательным и праздничным датам	Учебные группы	Библиотека Читальный зал	Библиотекарь	1-13	
НОЯБРЬ	Конкурс «Лучший студент по физической культуре»	Учебные группы	Спортивный зал	Руководитель физвоспитания	7	
26.11	День матери	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	8	
НОЯБРЬ	Проведение часов общения, направленных на предупреждение радикализации молодого поколения	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	4-5	
НОЯБРЬ	Мероприятия Декады по безопасности дорожного движения	Учебные группы	Определенные места	Руководитель НВП	3	
			ДЕКАБРЬ			
ДЕКАБРЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	
ДЕКАБРЬ	Книжные выставки, приуроченные к знаменательным и праздничным датам	Учебные группы	Библиотека Читальный зал	Библиотекарь	1-13	
24.12	День Конституции ПМР	Учебные группы	Учебные аудитории, определённые места	Руководители учебных групп	1,3,10	
ДЕКАБРЬ	Час общения «Скажи коррупции нет!»	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	3,14	
25-28.12	Новогодние мероприятия	Учебные группы	Учебные аудитории, определённые места	Руководители учебных групп	8,13	

			ЯНВАРЬ			
НВАРЬ	Час общения: «Безопасный Интернет!»	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	24	
25.01	День отличника .Татьянин день (праздник студентов)	Учебные группы	Конференц-зал	Совет студентов	9,13	
			ФЕВРАЛЬ			
ЕВРАЛЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	
15.02	Памятные мероприятия, посвящённые выводу советских войск из Афганистана	Учебные группы	Конференц-зал	Руководители учебных групп Совет студентов	1-2	
22.02	Военно-спортивный праздник «Мы, парни бравые!», посвящённый Дню защитника Отечества	Учебные группы	Спортивный зал	Руководитель НВП Руководитель физвоспитания	1,7	
ФЕВРАЛЬ	Мероприятия Широкой Масленицы	Учебные группы	Спортивный зал, фойе колледжа	Руководители учебных групп Совет студентов	10,13	
ФЕВРАЛЬ	Республиканский фестиваль «В мире профессий»	Учебные группы	Учебные аудитории	Руководители учебных групп	9, 14-30	
			МАРТ			
МАРТ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	
01.03	Праздник «МЭРЦИШОР»	Учебные группы	Фойе колледжа	Совет студентов	10,13	

			Учебные аудитории			
06.03	Спортивно-массовое мероприятие «А ну-ка, девушки»	Учебные группы	Спортивный зал, актовый зал	Руководитель физвоспитания, преподаватели физвоспитания Руководители учебных групп	7,13	
07.03	Мероприятия к Международному женскому дню	Учебные группы	Актовый зал, учебные аудитории	Заместитель директора по ВР Совет студентов Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	10,13	
МАРТ	День Театра	Учебные группы	Театр драмы и комедии им. Н.С. Аронецкой	Руководители учебных групп	10,13	
АПРЕЛЬ						
АПРЕЛЬ	Участие в городских и республиканских мероприятиях	Учебные группы	Определенные места	Заместитель директора по ВР Руководители учебных групп Педагоги дополнительного образования	1-13	
АПРЕЛЬ	Книжные выставки, приуроченные к знаменательным и праздничным датам	Учебные группы	Библиотека Читальный зал	Библиотекарь	1-13	
12.04	День космонавтики	Учебные группы	Определенные места, учебные аудитории	Руководители учебных групп	2	