

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.

« 25 » 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

## СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	3
2.	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.01.Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.....	7
3	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства .....	20
4	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения.....	31
5	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.....	42
6.	Программа учебной практики УП 01.01.....	53
7.	Программа производственной практики ПП 01.01.....	62

## **Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**

### **1. Цели и задачи профессионального модуля**

Целью освоения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

**Выпускник, освоивший профессиональный модуль, готовится к следующему виду деятельности:** организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предоставление гостиничных услуг.

### **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование у обучающихся следующих 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 государственном языке Российской Федерации 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.

ПК1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

**Знать**

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

**уметь:**

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

**иметь практический опыт:**

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

### 3. Тематический план профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименование междисциплинарного курса (курсов)	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК 01.-05,07,09, ПК 1.1	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	144	136	58	18	8				
ОК 01.-05,07,09, ПК 1.2	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	82	78	36		4				
ОК 01.-05,07,09, ПК 1.3	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	60	56	28		4				
ОК 01.-05,07,09, ПК 1.4	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	82	78	36		4				
	Всего по МДК	368	348	158		20				
ПК 1.1 - 1.4	Практика	288						144	144	
	Экзамен по модулю	6								
Всего по ПМ:		662	348	158	18	20		144	144	

**Виды промежуточной аттестации по профессиональному модулю:**  
 ПМ.01 – экзамен по модулю (4 семестр)

МДК 01.01 Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства - дифференцированный зачет -3,4 семестры.

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства –дифференцированный зачет - 4 семестр.

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения - дифференцированный зачет - 3 семестр.

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства – дифференцированный зачет - 4 семестр.

Учебная практика УП 01.01. - дифференцированный зачет -4 семестр.

Производственная практика (практика по профилю специальности) ПП 01.01. - дифференцированный зачет -4 семестр.

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В. Н.

" 25 " 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и  
гостеприимства**

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

## **1. Цели и задачи междисциплинарного курса:**

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.01. «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,
- предоставление гостиничных услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Приказ Министерства просвещения РФ от 08 ноября 2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Приказ Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

### **Знать**

- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства российской федерации;
- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и его психологические особенности
- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- оказывать первую помощь;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- этику делового общения;

### **уметь:**

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;



-владеть культурой межличностного общения.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>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.</p>
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>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.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. , современные средства и устройства информации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>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.</p>

			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.
4	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>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.</p> <p>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.</p>
9	ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>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</p>
18	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт: координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;

		<p>Умения: владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и - теории мотивации персонала и его психологические особенности; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; оказывать первую помощь; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения.</p>
--	--	--

### 3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». МДК 01.01 изучается в 3,4 семестре 2 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

### 4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 144 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч	
		3	4
Общая трудоемкость дисциплины	144	72	72
<b>Контактная работа</b> , в т.ч. аудиторные занятия	118	60	58
Лекции	60	28	32
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	48	8	40
Практические занятия	58	40	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	58	40	18
Курсовая работа	18	-	18
<b>Вид промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)</b>	Диф.зачет	Диф.зачет	Диф.зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	8	4	4
проработка материала по конспекту лекций (тестирование)	4	2	2
Оформление отчета по практическим	4	2	2

## 5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятия туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	12	30
2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. . Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы	-	84

	<p>организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.</p> <p>Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб</p>		
Курсовая работа			18

## 5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	12	8	-	18	4
2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	-	40	-	40	4

## 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудо емкость, ак. час.
1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
		Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2
		Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2
		Каналы продаж гостиничного продукта.	2
		Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	4
		* Сотрудники служб предприятий гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
		* Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	4
		* Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	* Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.	2
		* Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	4
		* Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2
		* Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2
		* Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.	2
		* Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.	2
		* Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	2
		* Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	2
		* Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.	2
		* Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2
		* Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2
		* Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	2

		* Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.	2
		* Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	2
		* Виды организационных структур управления их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2
		Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2
		Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2
		Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства.	2
		Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб	2

\*в форме практической подготовки

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоемкость, час.
1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	* Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
		* Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства;	4
		* Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства	2
		* Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
		* Составление графиков выхода на работу.	4
2		* Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4
		* Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
		* Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта;	4
		* Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и	4

Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	гостеприимства;	
	* Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону	4
	*Техники, повышающие эффективность телефонного разговора;	4
	*Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;	4
	*Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	4
	*Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций;	4
	*Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	4

\*в форме практической подготовки

**5.2.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен.**

**5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)**

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРС	Трудоемкость, час.
1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практической работе	4
2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе	4



## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

### 6.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-512196#page/4>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-517903#page/196>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-512195#page/1>

5. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис: учебное пособие — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

### Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

### 6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npoed.ru">http://npoed.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

**При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение**– *н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.*

### **7 Материально-техническое обеспечение междисциплинарного курса**

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используются:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545)	Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.	Microsoft Windows 7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standard
Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)	Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.	

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## **8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

8.1 **Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом **и входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Василенко В. Н.  
(Ф.И.О.)

" 25 " 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства**

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

## **1. Цели и задачи междисциплинарного курса:**

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.02. «Изучение основ делопроизводства» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,

-предоставление гостиничных услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Приказ Министерства просвещения РФ от 08 ноября 2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Приказ Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

-осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

-выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;

-использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

### **Знать**

-законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

-основы трудового законодательства российской федерации;

-основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

-виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;

- основы делопроизводства.

### **уметь:**

-владеть техникой количественной оценки и анализа информации;

-владеть методикой хранения и поиска информации;

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и

- извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
  - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
  - формировать банки данных;
  - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>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.</p>
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>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.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>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</p>

			<p>профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.</p> <p>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.</p>
4	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами входе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устныхсообщений.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>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.</p> <p>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.</p>
9	ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>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</p>
18	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p>

		<p>Умения: владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; основы делопроизводства.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства российской федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения.</p>
--	--	--

### 3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». МДК 01.02 изучается в 4 семестре 2 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

### 4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 82 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4
Общая трудоемкость дисциплины	82	82
<b>Контактная работа</b> , в т.ч. аудиторные занятия	78	78
Лекции	42	42
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	38	38
Практические занятия	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
<b>Вид промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)</b>	Диф.зачет	Диф.зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	4	4
проработка материала по конспекту лекций(тестирование)	2	2
Оформление отчета по практическим занятиям	2	2



**5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса**

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	4	19
2	Основные виды управленческих документов	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	-	25
3	Организация работы с документами	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	-	34

**5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий**

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	4	12	-	6	1
2. Основные виды управленческих документов	-	12	-	12	1
3. Организация работы с документами	-	14	-	18	2

**5.2.1 Лекции**

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. час.
1	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Документ и его функции.	4
		*Нормативно- методическая база документационного обеспечения	4

		управления.	
		*Требования к составлению и оформлению деловых документов.	4
		*Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	4
2	Основные виды управленческих документов	*Организационные документы	4
		*Распорядительные документы	4
		*Виды информационно-справочных документов.	4
3	Организация работы с документами	*Понятие и принципы организации документооборота.	4
		*Порядок ведения документации.	4
		*Документы по трудовым отношениям.	4
		*Деловая речь и ее грамматические особенности.	2

\*в форме практической подготовки

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоёмкость, час.
1	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	* Основные требования к составлению и оформлению документа.	4
		*Проектирование бланка организации.	2
2	Основные виды управленческих документов	*Составление и оформление организационных документов	4
		*Составление и оформление распорядительных документов	4
		*Составление информационно-справочной документации	4
3	Организация работы с документами	*Оформление документов по трудовым правоотношениям	4
		*Оформление документов по личному составу	4
		*Составление приказов, личных дел, списка работников.	4
		*Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов в журнале и на карточке	2
		*Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	4

\*в форме практической подготовки

### 5.2.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен.

## 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, час.
1	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практической работе	1
2	Основные виды управленческих документов	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе	1
3	Организация работы с документами	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе	2

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

### 6.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-512196#page/4>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-517903#page/196>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-512195#page/1>

5. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис: учебное пособие — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

### Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

### 6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npod.ru">http://npod.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

### 6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

### 7 Материально-техническое обеспечение междисциплинарного курса

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адре-су <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545)	Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало,	Microsoft Windows 7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007
---	--	--

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)	шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.  Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.	Standard
---	--	----------

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 **Оценочные материалы** (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_  
(подпись) Василенко В.Н.  
(Ф.И.О.)

"25" 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения**

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

## **1. Цели и задачи междисциплинарного курса:**

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.03. «Соблюдение норм этики делового общения» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области:33Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,

-предоставление гостиничных услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Приказ Министерства просвещения РФ от 08 ноября 2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Приказ Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

### **Знать**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства российской федерации;
- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- основы организации, планирования и контроля деятельностиподчиненных;
- теории мотивации персонала и его психологические особенности
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- этику делового общения;

### **уметь:**

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассамипродажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.



№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>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.</p>
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>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.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. , современные средства и устройства информации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>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.</p> <p>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</p>

			выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.
4	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>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.</p> <p>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.</p>
9	ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>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</p>
18	ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения: владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового</p>

		законодательства российской федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и его психологические особенности; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения.
--	--	---

### 3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». МДК 01.02 изучается в 4 семестре 2 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

### 4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 60 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		3
Общая трудоемкость дисциплины	60	60
<b>Контактная работа</b> , в т.ч. аудиторные занятия	56	56
Лекции	28	28
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	24	24
Практические занятия	28	28
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	28	28
<b>Вид промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)</b>	Диф.зачет	Диф.зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	4	4
проработка материала по конспекту лекций(тестирование)	2	2
Оформление отчета по практическим занятиям	2	2

**5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса**

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Общие сведения об этической культуре	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	4	26
2	Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	-	30

**5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий**

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1. Общие сведения об этической культуре	4	6	-	18	2
2. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	-	16	-	12	2

## 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудо емкость, ак. час.
1	Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль.	2
		Категории этики. Нормы морали.	2
		*Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
		*Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2
		* Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке		* Деловое общение. Этика и этикет	2
		*Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	4
		*Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи.	4
		*Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	4
		*Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4

\*в форме практической подготовки

## 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудо емкость, час.
1	Общие сведения об этической культуре	* Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
		* Отработка навыков делового общения;	4
		* Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками;	4
		* Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4
2	Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	*Общение с клиентами.	4
		*Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
		*Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб	4

		предприятий туризма и гостеприимства.	
--	--	---------------------------------------	--

\*в форме практической подготовки

**5.2.3 Лабораторный практикум** – не предусмотрен.

**5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)**

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРС	Трудоемкость, час.
1	Общие сведения об этической культуре	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практической работе	2
2	Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе	2

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса**

### **6.1. Основная литература**

1.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-512196#page/4>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-517903#page/196>

3.Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

4.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-512195#page/1>

5.Куценко, Е. В. Гостиничный сервис: учебное пособие — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021 <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

### **Периодические издания**

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

### 6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npoed.ru">http://npoed.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

### 6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

### 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545)	Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка,	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart
---	---	--

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)	<p>покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.</p> <p>Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.</p>	
---	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	<p>ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.</p>
---	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.



8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины**. Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_  
(подпись) Василенко В. Н.  
(Ф.И.О.)

"25" 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за  
предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

## **1. Цели и задачи междисциплинарного курса:**

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.04. «Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,
- предоставление гостиничных услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Приказ Министерства просвещения РФ от 08 ноября 2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Приказ Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

### **Знать**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства российской федерации;
- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;

### **уметь:**

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;

- формировать банки данных;
- владеть культурой межличностного общения.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>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.</p>
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>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.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. , современные средства и устройства информации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>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.</p>

			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.
4	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>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.</p> <p>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.</p>
9	ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>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</p>
18	ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Практический опыт: осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

		<p>Умения: владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных, владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство российской федерации в сферетуризма и гостеприимства; основы трудового законодательства российской федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; цены продукты и отдельные туристские и дрполнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения.</p>
--	--	--

### 3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». МДК 01.04 изучается в 4 семестре 2 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

### 4.Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 82 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4
Общая трудоемкость дисциплины	82	82
<b>Контактная работа</b> , в т.ч. аудиторные занятия	78	78
Лекции	42	42
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Практические занятия	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
<b>Вид промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)</b>	Диф.зачет	Диф.зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	4	4
проработка материала по конспекту лекций(тестирование)	2	2

Оформление отчета по практическим занятиям	2	2
--	---	---

## 5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	6	38
2	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.	-	38

### 5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1.Ценообразование и ценовая политика	6	14	-	22	2
2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	-	16	-	20	2

#### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. час.
1	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг.	2
		Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4

		*Цена и тариф управление доходами (revenue management).	4
		*Понятие тарифа; варианты тарифов.	4
		*Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	4
		*Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
2	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	*Понятие обслуживания клиентов	2
		*Основные стандарты обслуживания клиентов.	4
		*Обслуживание клиентов: правила и стандарты	4
		*Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.	4
		*Основные правила и нормы	4
		*Деловое общение. Этика и этикет	4

\*в форме практической подготовки

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоёмкость, час.
1	Ценообразование и ценовая политика	*Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4
		*Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
		*Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
		*Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
2	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	*Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	4
		*Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	4
		*Составление программы лояльности клиентов	4
		*Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства	4
		*Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг;	4

\*в форме практической подготовки

### 5.2.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен.



## 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРС	Трудоемкость, час.
1	Ценообразование и ценовая политика	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практической работе	2
2	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе	2

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

### 6.1. Основная литература

1.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-512196#page/4>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-517903#page/196>

3.Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

4.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-512195#page/1>

5.Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

### Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

### 6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npod.ru">http://npod.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

### 6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения 3KL», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – *н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.*

### 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адре-су <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545)	Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало,	Microsoft Windows 7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007
---	--	--

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)	шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги. Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.	Standard
---	--	----------

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом **ивходят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.

« 25 » 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Учебная практика

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

Специальность

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Квалификация выпускника

**Специалист по туризму и гостеприимству**

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### 1. Цель и задачи практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, умений, приобретение первоначального практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации специалист по туризму и гостеприимству и основных видов деятельности (ВД):

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг.

Задачи учебной практики:

- закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;
- приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;
- умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по выбранной специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

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

**Уметь:**

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

**Иметь практический опыт в:**

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

### 3. Организация практики:

Учебная практика проводится в учебных лабораториях, структурных подразделениях образовательной организации:

-Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545).

-Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543).

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП СПО, календарным графиком учебного процесса.

### 4. Структура и содержание практики:

#### 4.1. Содержание разделов практики

Раздел 1. Общая характеристика практики. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с нормативной документацией, используемой в лаборатории (ТТК, ТК, ТУ, СТО, ГОСТ).

Раздел 2. Характеристика рабочего места. Ознакомление с организацией работы лабораторий.

Раздел 3. Описание видов выполненных работ в соответствии с программой практики.

Раздел 4. Индивидуальное задание.

#### 4.2. Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
<b>ПМ. 01</b> Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		<b>144</b>	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3 ПК 1.4	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
УП.01.01	1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	6	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4		
	2.Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	6	ПК 1.1		
	3.Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб	6	ПК 1.1		
	4.Разработка плана целей деятельности служб.	6	ПК 1.1		



5.Осуществление делопроизводства и документооборота.	12	ПК 1.1
6.Составление деловых документов	12	ПК 1.2
7. Составление организационных и распорядительных документов	12	ПК 1.2
8. Создание отчетов	6	ПК 1.2
9. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства	6	ПК 1.2
10. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами	12	ПК 1.3
11. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	6	ПК 1.3
12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	12	ПК 1.3
13. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6	ПК 1.3
14. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.	12	ПК 1.1 ПК 1.4
15. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.	12	ПК 1.3
16. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	6	ПК 1.4
17. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	6	ПК 1.4

## 5. Результаты прохождения практики

Результаты учебной практики определяются программой практики.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий

сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций (Приложение 1), а также характеристика обучающегося в период прохождения практики (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3). По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией (Приложение 4). В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности. Практика завершается дифференцированным зачетом:

**на базе основного общего образования:**

- ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – 4 семестр,

при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки выполнения обучающимися видов работ практики, аттестационного листа и характеристики руководителей практики об уровне его знаний и квалификации. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка по четырех балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации. Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

**6. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:**

**6.1. Основная литература:**

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-marketing-i-reklama-gostinichnogo-predpriyatiya-520436#page/1>

3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2021.

4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2021.

6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2022.

7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023.  
<https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

## 6.2. Дополнительная литература:

1. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис: учебное пособие — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

Периодические издания  
Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

## 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

## 6.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Спеccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeans, Microsoft SQL Server Express Edition, Eclipse IDE for Java EE Developers, .NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

## 7. Материально-техническое обеспечение практики:

Для проведения практики используются:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545):

Шкаф для одежды

Шкаф со стеклом

Угловые стойки

Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт.

2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки,

парфюмерно-косметические принадлежности,

ванная комната

Тумба для TV

Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)

Мультимедиа проектор

Ноутбук Intel Core i3 3120 M

Доска для презентация

Экран SCREEN Media Economy – P

Доска 3-х элементная

Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели
---	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	---

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.

« 25 » 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Производственная практика (по профилю специальности)

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

Специальность

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Квалификация выпускника

**Специалист по туризму и гостеприимству**

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### 1. Цель и задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации специалиста по гостеприимству и основных видов деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

-предоставление гостиничных услуг.

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности):

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

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

#### **Уметь:**

-владеть техникой количественной оценки и анализа информации;

-владеть методикой хранения и поиска информации;

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

**Иметь практический опыт в:**

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

### **3. Организация практики:**

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «Holiday Inn Express», ООО «Согдиана»).

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

### **4. Структура и содержание практики:**

#### **4.1. Содержание разделов практики:**

Раздел 1. Общая характеристика предприятия. Изучение правил внутреннего распорядка и графика работы предприятия, инструкции по технике безопасности.

Раздел 2. Описание видов выполненных работ в соответствии с программой практики.

Раздел 3. Индивидуальное задание.



4.2. Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
<b>ПМ. 01</b> Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		<b>144</b>	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания, соответствующего видам работ по ОМ, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
ПП.01.01	1.Инструктаж о прохождении производственной практики, технике безопасности. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	12	ПК 1.1		
	2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	6	ПК 1.1		
	3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	6	ПК 1.1		
	4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.	6	ПК 1.1		
	5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	6	ПК 1.2		
	6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	12	ПК 1.2		
	7. Внесение изменений в заказ.	6	ПК 1.2		
	8. Составление и обработка документации.	6	ПК 1.2		
	9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6	ПК 1.2		
	10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	12	ПК 1.3		

11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	ПК 1.3		
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	12	ПК 1.3		
14. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	6	ПК 1.3		
15. Владение профессиональной этикой	6	ПК 1.4		
16. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	12	ПК 1.4		
17. Составление отчетности	6	ПК 1.4		
18. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	12	ПК 1.4		

## 5. Результаты прохождения практики

Результаты практики определяются программой практики.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций (Приложение 1), а также характеристика на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3). По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией (Приложение 4). В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности. Практика завершается дифференцированным зачетом:

### на базе основного общего образования:

- ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – 4 семестр,

при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в

период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки выполнения обучающимися видов работ практики, аттестационного листа и характеристики руководителей практики об уровне его знаний и квалификации. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка по четырех балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации. Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

## **6. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

### **6.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-marketing-i-reklama-gostinichnogo-predpriyatiya-520436#page/1>

3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2021.

4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2021.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2022.

7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-519848#page/1>

### **6.2. Дополнительная литература:**

1. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис: учебное пособие — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. <https://reader.lanbook.com/book/323063/preview#5>

Периодические издания  
Доступ к порталу по гостиничному делу WELCOMZONE.RU

### 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

### 6.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Speccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeanse, Microsoft SQL Server Express Editional, Eclipse IDE for Java EE Developers,.NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

## 7. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится на базе предприятий, на основе договоров, заключенных между образовательной организацией и предприятиями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Для проведения практики используется материально-техническая база предприятий ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «Holiday Inn Express», ООО «Согдиана» и др.. Данные предприятия относятся к предприятиям сферы сервиса и располагают действующим рабочим парком оборудования, соответствующего санитарным, противопожарным нормам и требованиям техники безопасности и специалистами, необходимыми для формирования компетенций, заявленных в настоящей программе.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируется в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ. 01 Организаия и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства**

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>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.</p>
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>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.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. , современные средства и устройства информации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	<p>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</p>

		финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>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.</p> <p>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 выступления презентации; кредитные банковские продукты.</p>
4	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>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.</p> <p>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.</p>
9	ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>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</p>
18	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и</p>

		<p>гостеприимства; выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;</p> <p>Умения: владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства российской федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и его психологические особенности; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; оказывать первую помощь; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения.</p>
--	--	--

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

знать:

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

уметь:

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;



- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

иметь практический опыт:

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

**Содержание разделов профессионального модуля:  
междисциплинарный курс МДК.01.01. Координация работы служб  
предприятий туризма и гостеприимства:**

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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.

Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.

Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная,

дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.

Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.

Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.

#### **междисциплинарный курс МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства:**

Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.

Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.

#### **междисциплинарный курс МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения:**

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

Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

#### **междисциплинарный курс МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.

Основные правила и нормы.

Деловое общение. Этика и этикет.

### **Учебная практика УП 01.01**

1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения

2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ

3. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб

4. Разработка плана целей деятельности служб.

5. Осуществление делопроизводства и документооборота.

6. Составление деловых документов

7. Составление организационных и распорядительных документов

8. Создание отчетов

9. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства

10. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами

11. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг

12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы

13. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

14. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.

15. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.

16. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами

17. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

### **Производственная практика ПП 01.01**

1. Инструктаж о прохождении производственной практики, технике безопасности. 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

13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами

14. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов

15. Владение профессиональной этикой

16. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

17. Составление отчетности

18. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.