

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Забайкальский институт железнодорожного транспорта –
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Читинский техникум железнодорожного транспорта
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

Чита 2024

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

РАССМОТРЕНО
ЦМК 43.02.16 Туризм и гостеприимство
протокол от «10» июня 2024 № 11
Председатель Л.Р. Баранова

СОГЛАСОВАНО
Начальник учебно-методического
отдела СПО
Л.В. Теряева
«10» июня 2024

Разработчик: Мельникова М.А. преподаватель высшей квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
6 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1 Область применения рабочей учебной программы профессионального модуля.

Рабочая учебная программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей и профессий 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации приказ № 1100 от «12» декабря 2022 года, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.
общих компетенций (ОК):

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 правовой и 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

1.2 Цели и задачи рабочей учебной программы профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

а) иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

б) знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

- оказывать первую помощь;

- 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;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.

в) уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- владеть культурой межличностного общения;

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.

Рабочей учебной программой профессионального модуля поставлена цель воспитательной работы: создание воспитательного пространства, обеспечивающего развитие обучающихся как субъекта деятельности, личности и индивидуальности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, подготовка квалифицированных рабочих и специалистов к самостоятельному выполнению видов профессиональной деятельности (в соответствии с профессиональными стандартами), конкурентоспособного на региональном рынке труда, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, со сформированными гражданскими качествами личности в соответствии с запросами и потребностями региональной экономики и социокультурной политики.

Воспитательная работа в рамках рабочей учебной программы профессионального модуля направлена на решение задач: развития личности; создания условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе

социокультурных, духовно-нравственных ценностей, принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства; формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности. Уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа РФ, природе и окружающей среде.

Планируемыми личностными результатами в ходе реализации рабочей учебной программы:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих;

ЛР 14 Принимающий, сохраняющий и приумножающий культурное наследие, духовно богатство и ценности народов Забайкальского края;

ЛР 15 Желающий жить и работать во благо развития Забайкальского края, принимающий активное участие в решении проблем региона.

1.3 Количество часов на освоение рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства очной формы обучения:

-объем ПМ – 374 часа

-объем часов во взаимодействии с преподавателем – 304 часа,

в том числе:

-теоретическое обучение – 74 часа;

-практические занятия – 154 часа;

Из них в форме практической подготовки – 262 часа;

- Промежуточная аттестация: экзамен квалификационный;

- Промежуточная аттестация – 26 часов;

- Учебная практика – 2 недели;

- Производственная практика – 1 неделя;

- Консультации – 4 часа;

- Самостоятельная работа – 8 часов.

МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

- объем часов – 66 часов, в том числе:

- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 66 часов;

- теоретическое обучение – 22 часа;

- практическое занятие – 44 часа;

из них в форме практической подготовки – 44 часа;

- Учебная практика – 2 недели;

- Производственная практика – 1 неделя;

- Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства

- объем часов – 60 часов, в том числе:

- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 56 часов;
- теоретическое обучение – 16 часов;
- практическое занятие – 32 часа;
- из них в форме практической подготовки – 32 часа;
- Промежуточная аттестация: экзамен;
- Промежуточная аттестация – 6 часов;
- Консультации – 2 часа;
- Самостоятельная работа – 4 часа.

МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения

- объем часов – 60 часов, в том числе:
- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 56 часов;
- теоретическое обучение – 14 часов;
- практическое занятие – 34 часа;
- из них в форме практической подготовки – 34 часа;
- Промежуточная аттестация: экзамен;
- Промежуточная аттестация – 6 часов;
- Консультации – 2 часа;
- Самостоятельная работа – 4 часа.

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

- объем часов – 66 часов, в том числе:
- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 66 часов;
- теоретическое обучение – 22 часа;
- практическое занятие – 44 часа;
- из них в форме практической подготовки – 44 часа;
- Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

1.4 Используемые методы обучения

1.4.1 Пассивные: лекция, демонстрация. чтение, опрос

1.4.2 Активные и интерактивные: творческое задание, работа в малых группах, обучающие игры (дидактическая игра, деловая игра), эвристическая беседа, проблемная лекция, подготовка презентаций, кейс-технологии, баскет-метод, мозговой штурм, дискуссия, круглый стол, метод проектов, работа с документами, тестирование.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей учебной программы специалистов среднего звена профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) по предоставлению турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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 правовой и 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

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (по очной форме обучения)

Коды ОК и ПК	Наименования разделов (МДК) профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Консультации
			Обучение по МДК			Практики		из них в форме практической подготовки			
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная				
Лабораторных и практических	Курсовых работ (проектов)										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	66	44	-	-	-	44	-	Дифф. зачет	-
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.2	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	60	48	32	-	-	-	32	4	Экзамен 6	2
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.3	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	60	48	34	-	-	-	34	4	Экзамен 6	2
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.3	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	66	44	-	-	-	44	-	Дифф. зачет	-
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1- ПК 1.4	Учебная практика (производственное обучение)	72	-	-	-	72	-	72	-	Дифф. зачет	-
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1- ПК 1.4	Производственная практика	36	-	-	-	-	36	-	-	Дифф. зачет	-
ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1- ПК 1.4	ПМ.01 Экзамен квалификационный	14	-	-	-	-	-	-	-	Экзамен 14	4
	Всего	374	228	154	-	72	36	226	8	26	8

3.2 Содержание обучения рабочей учебной программы профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (очной формы обучения)

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах	Формируемые компетенции, результаты, личностные результаты воспитания
		2 курс, 3 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 32 часа в том числе: лекции – 10 часов практические занятия – 22 часа		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			
	1	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. 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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	ОК01- ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
	2	Ознакомление с организацией рабочего места служб 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.	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			
	3	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	2	
	4	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	
	5	Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Планирование: понятие, значение,	2	

		классификация, формы, основные стадии. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	
	Практические занятия:		
	6	Практические занятие №1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы	2
	7	Практические занятие №1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.	2
	8	Практические занятие №2 Документооборот в туроперейтинге	2
	9	Практические занятие №2 Документооборот в туроперейтинге	2
	10	Практические занятие №2 Документооборот в туроперейтинге	2
	11	Практические занятие №3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
	12	Практические занятие №3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
	13	Практические занятие №3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
	14	Практические занятие №4 Составление графиков выхода на работу и оформление табеля учета рабочего времени	2
	15	Практические занятие №4 Составление графиков выхода на работу и оформление табеля учета рабочего времени.	2
	16	Практические занятие №4 Составление графиков выхода на работу и оформление табеля учета рабочего времени	2
	2 курс, 4 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 34 часа в том числе: лекции – 12 часов практические занятия – 22 часа		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		
	1	Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2
	2	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2
	3	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды	2

		и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
4		Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
5		Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
6		Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2
Практические занятия:			
7		Практические занятие №5 Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2
8		Практические занятие №5 Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2
9		Практические занятие №6 Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2
10		Практические занятие №6 Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2
11		Практические занятие №7 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2
12		Практические занятие №7 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного	2

		подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		
	13	Практические занятия №7 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	14	Практические занятия №8 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	15	Практические занятия №8 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	16	Практические занятия №9 Решение ситуационных задач на стилях управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
	17	Практические занятия №9 Решение ситуационных задач на стилях управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
Учебная практика (в форме практической подготовки)				
Виды работ:				
Организация рабочего места;			72	ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1- ПК 1.4 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;				
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;				
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;				
Разработка плана целей деятельности служб.				
Производственная практика (в форме практической подготовки)				
Виды работ				
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;			36	ОК1- ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.1- ПК 1.4 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;				
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;				

Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;			
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;			
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;			
Внесение изменений в заказ.			
Итого по МДК:		66	
Теоретическое обучение		22	
Практические занятия		44	
из них в форме практической подготовки		44	
Учебная практика (в форме практической подготовки)		72	
Производственная практика (в форме практической подготовки)		36	
2 курс, 3 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 54 часа в том числе: лекции – 16 часов практические занятия – 32 часа самостоятельная работа – 4 часа консультации – 2 часа			
МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства			
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала		
	1	Документ и его функции.	2
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
4	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала		
	5	Организационные документы.	2
	6	Распорядительные документы.	2
	7	Виды информационно-справочных документов.	2
	Практические занятия:		
	8	Практические занятие №1 Изучение нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления	2
	9	Практические занятие №2 Изучение расположения реквизитов и границы зон бланков документов	2
10	Практические занятие №3 Изучение структуры документов	2	
			ОК01- ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.2 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13

		Цели занятия:		
	11	Практические занятие №4 Составление и оформление организационных документов	2	
	12	Практические занятие №5 Составление и оформление распорядительных документов	2	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала			ОК01- ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.2 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
	13	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	Практические занятия:			
	14	Практические занятие №6 Составление и оформление информационно-справочных документов	2	
	15	Практические занятие №7 Изучение особенностей составления и оформления документов по общим вопросам	2	
	16	Практические занятие №8 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	17	Практические занятие №8 Изучение особенностей составления и оформления документов по личному составу	2	
	18	Практические занятие №9 Изучение особенностей составления и оформления документации по трудовым отношениям	2	
	19	Практические занятие №10 Составление и оформление претензионно-исковой документации	2	
	20	Практические занятие №11 Изучение особенностей подготовки служебных писем.	2	
	21	Практические занятие №12 Изучение особенностей журнальной регистрации документов	2	
	22	Практические занятие №13 Работа с конфиденциальными документами	2	
	23	Практические занятие №14 Работа с письмами и обращениями граждан.	2	
	24	Практические занятие №15 Изучение особенностей формирования и оформления дел	2	
	Самостоятельная работа 1. Составление организационных и распорядительных документов.		4	
Итого по МДК:			54	
Теоретическое обучение			16	
Практические занятия			32	
из них в форме практической подготовки			32	

		Самостоятельная работа	4	
		Консультации	2	
	2 курс, 3 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 54 часа в том числе: лекции – 14 часов практические занятия – 34 часа самостоятельная работа – 4 часа консультации – 2 часа			
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала			
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	
	Практические занятия:		2	
	2	Практическое занятие № 1 Решение профессиональных задач	2	
	3	Практическое занятие № 2 Планирование и ведение переговоров	2	
	4	Практическое занятие № 3 Составление профессионального кодекса государственного служащего	2	
	5	Практическое занятие № 4 Разработка элементов корпоративного имиджа и имиджа делового человека	2	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями и на английском языке	Содержание учебного материала			
	6	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	7	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	8	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	
	9	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	10	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	OK01- OK 05, OK 07, OK 09 ПК 1.3 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
	11	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Практические занятия:			
12	Практическое занятие № 5 Составление и произнесение презентационной речи.	2		

	13	Практическое занятие № 6 Применение приёмов саморегуляции поведения в межличностном общении	2	
	14	Практическое занятие № 7 Составление программы встречи иностранной делегации	2	
	15	Практическое занятие № 8 Стратегия поведения в конфликте.	2	
	16	Практическое занятие № 9 Создание модели поведения руководителя и подчиненного.	2	
	17	Практическое занятие № 10 Выявление национальных особенностей этикета и общения	2	
	18	Практическое занятие № 11 Средства деловых коммуникаций	2	
	19	Практическое занятие № 12 Взаимодействия партнеров в деловой коммуникации для решения определенных задач организации	2	
	20	Практическое занятие № 13 Переговоры как средство разрешения конфликтов	2	
	21	Практическое занятие № 14 Азбука эффективного общения на предприятии	2	
	22	Практическое занятие № 15 Конфликт как инструмент развития	2	
	23	Практическое занятие № 16 Интернет – новая сфера общения	2	
	24	Практическое занятие № 17 Этика и психология деловых отношений	2	
	Самостоятельная работа 1. Разработайте логотип туристической компании для выставочного стенда. 2. Придумайте образец визитной карточки вашей туристической компании.		4	
	Итого по МДК:		54	
	Теоретическое обучение		14	
	Практические занятия из них в форме практической подготовки		34 34	
	Самостоятельная работа		4	
	Консультации		2	
	2 курс, 3 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 32 часа в том числе: лекции – 10 часов практические занятия – 22 часа			
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства				
	Содержание учебного материала:			
	1	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	2	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	ОК01- ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.4 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13	
	3	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2		
	4	Понятие тарифа; варианты тарифов.	2		
	5	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2		
	Практические занятия:				
	6	Практическое занятие № 1 Определение задач маркетинга по состоянию спроса	2		
	7	Практическое занятие № 2 Мониторинг гостиничных услуг города Чита.	2		
	8	Практическое занятие № 3 Организация отдела маркетинга на предприятии.	2		
	9	Практическое занятие № 4 Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.	2		
	10	Практическое занятие № 5 Составление матрицы SWOT.	2		
	11	Практическое занятие № 6 Разработка портфеля стратегий.	2		
	12	Практическое занятие № 7 Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства.	2		
	13	Практическое занятие № 8 Сегментирование рынка услуг.	2		
	14	Практическое занятие № 9 Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг.	2		
	15	Практическое занятие № 10 Товарная реклама в индустрии гостеприимства.	2		
	16	Практическое занятие № 11 Составление рекламного обращения гостиничного предприятия.	2		
	2 курс, 4 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 34 часа в том числе: лекции – 12 часов практические занятия – 22 часа				
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала:			ОК01- ОК 05, ОК 07,	
	1	Понятие обслуживания клиентов.	2		
	2	Основные стандарты обслуживания клиентов.	2		
	3	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	2		
	4	Цели и задачи обслуживания.	2		
	5	Основные правила и нормы.	2		

6	Деловое общение. Этика и этикет.	2	ОК 09 ПК 1.4 ЛР 6, ЛР7, ЛР9, ЛР 13
Практические занятия:			
7	Практическое занятие № 12 Составление плана и статей о деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании.	2	
8	Практическое занятие № 13 Определение параметров конкурентоспособности гостиничного предприятия.	2	
9	Практическое занятие № 14 Построение конкурентной карты рынка гостиничных услуг г. Чита.	2	
10	Практическое занятие № 14 Построение конкурентной карты рынка гостиничных услуг г. Чита.	2	
11	Практическое занятие № 15 Выбор и характеристика конкурентных преимуществ гостиницы.	2	
12	Практическое занятие № 16 Разработка программы повышения качества обслуживания в гостинице.	2	
13	Практическое занятие № 17 Анализ нетипичных ситуаций.	2	
14	Практическое занятие № 18 Характеристика стадий жизненного цикла товара.	2	
15	Практическое занятие № 19 Брендинг в индустрии гостеприимства.	2	
16	Практическое занятие № 20 Разработка элементов фирменного стиля гостиничного предприятия.	2	
17	Практическое занятие № 21 Способы материализации товара/услуги.	2	
		Итого по МДК:	66
		Теоретическое обучение	22
		Практические занятия	44
		из них в форме практической подготовки	44
Итого по ПМ			374
		из них в форме практической подготовки	226
		Теоретическое обучение	74
		Практические занятия	154
		Самостоятельная работа	8
		Консультации	4
		Промежуточная аттестация	26
		Учебная практика	72
		Производственная практика	36

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Реализация рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг осуществляется в кабинете Турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- учебная мебель;
- учебно-наглядные пособия;
- нормативно-техническая документация;
- мультимедиа проектор (переносной);
- ноутбук (переносной);
- экран (переносной).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет–ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература МДК 01.01:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

Дополнительная литература МДК 01.01:

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

Учебно-методическая литература МДК 01.01:

1. МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство / М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

Основная литература МДК 01.02:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

Дополнительная литература МДК 01.02:

1. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

Учебно-методическая литература МДК 01.02:

1. МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

Основная литература МДК 01.03:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

Дополнительная литература МДК 01.03:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

Учебно-методическая литература МДК 01.03:

1. МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

Основная литература МДК 01.04:

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

Дополнительная литература МДК 01.04:

1. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

Учебно-методическая литература МДК 01.04:

1. МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Учебную практику (по профилю специальности) рекомендуется проводить после освоения МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта и МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности

Теоретическое обучение проводится в кабинете Турагентской и туроператорской деятельности.

Учебная практика и производственная практика осуществляются в учебных кабинетах и туристических фирмах.

При выполнении самостоятельной работы обучающиеся консультируются с преподавателями, ведущими профессиональный модуль.

Перед изучением ПМ. 01 обучающиеся должны изучить следующие дисциплины:

Психология делового общения и конфликтология, Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, Менеджмент в туризме и гостеприимстве, Иностранный язык (второй), Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие профильного высшего образования, опыт работы по специальности.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Педагогический состав: наличие профильного высшего образования, опыт работы по специальности.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей учебной программы профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов, а также выполнение обучающимся самостоятельной работы различных форм обучения

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результата обучения
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов. 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – 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; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Показатель 1: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.</p> <p>Показатель 2: Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Показатель 1: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Показатель 1: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.</p> <p>Показатель 2: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Показатель 3: Владеть культурой межличностного общения.</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Показатель 1: Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.</p> <p>Показатель 2: Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.</p> <p>Показатель 3: Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами).</p> <p>Показатель 4:</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>

	<p>Проводить оформление счета для оплаты.</p> <p>Показатель 5: Предоставлять счет клиентам.</p> <p>Показатель 6: Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Показатель 7: Оформлять возврат оформленных платежей.</p>	
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Показатель 1: Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p>	<p>– контрольный опрос – защита ПЗ; – дифференцированные зачеты по практике;</p>
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Показатель 1: Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности</p> <p>Показатель 2: Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Показатель 3: Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	<p>– контрольный опрос – защита ПЗ; – дифференцированные зачеты по практике;</p>
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Показатель 1: Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Показатель 2: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Показатель 3: Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	<p>– контрольный опрос – защита ПЗ; – дифференцированные зачеты по практике;</p>
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Показатель 1: Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>– контрольный опрос – защита ПЗ; – дифференцированные зачеты по практике;</p>
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Показатель 1: Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Показатель 2: Владеть способами логически, верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь</p>	<p>– контрольный опрос – защита ПЗ; – дифференцированные зачеты по практике;</p>

	на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Показатель 1: Развитие само менеджмента обучающегося</p> <p>Показатель 2: Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>
ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Показатель 1: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>– контрольный опрос</p> <p>– защита ПЗ;</p> <p>– дифференцированные зачеты по практике;</p>

