

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Университетского колледжа

М.А. Саньков

«30» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по профессиональному модулю ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
МДК. 01.01Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства
МДК 01.02 Основы делопроизводства
МДК .01.03 МДК 01.03 Этики делового общения
МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом
УП. 01.01 Учебная практика
ПП.01.01 Производственная практика

для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

форма обучения – очная

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.
и рассмотрена на заседании П(Ц)К
«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09
Председатель П(Ц)К

ПМ

наименование П(Ц)К

Кабиева Анна Александровна

ФИО председателя

Рабочая учебная программа по профессиональному модулю ПМ.01 «**Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря № 1100).

Организация-разработчик:
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:
Осипенко О.И., ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	31
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	35

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб

предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): по профессиональному модулю МДК. 01.01 Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Основы делопроизводства

МДК .01.03 МДК 01.03 Этики делового общения

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом

УП. 01.01 Учебная практика (3 сем), ПП.01.01 Производственная практика (4 сем)

1.2 . Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">– координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;– осуществления организации и контроль работы службы предприятий туризма и гостеприимства;– выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;– использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;– осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги
Уметь	<ul style="list-style-type: none">– 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.

Знать	<ul style="list-style-type: none"> – 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
--------------	---

1.3.Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов –272 часа в том числе в форме практической подготовки – 108 часов

Из них на освоение:

МДК 01.01 – 46 ауд. часа ;

МДК 01.02 –38 ауд. часов;

МДК 01.03 – 44 ауд.часа;

МДК 01.04 –36 ауд. часов;

Практики, в том числе учебная – 72 часа; производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 16 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕСИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

2.1.Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2.2.Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</i>
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
ПК 1.5.	Оформлять отчетно-планирующую документацию

2.3. Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 14.	Выполняющий профессиональные навыки сферы туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 16.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Коды профессиональных общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						Практики	
				Обучение по МДК							
				Всего	В том числе	Лабораторных и практических работ	Курсовых работ (проектов)	Самостоят. работа	Промежуточная	учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1 . ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ОК 01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09.	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	46		36	16	-			10		
ПК 1.1, ПК 1.2. ПК 1.5. ОК 01, ОК02, ОК03, ОК05, ОК09.	Раздел 2. Основы делопроизводства	38		36	18	-			2		
ПК 1.2, ПК 1.3. ОК 01, ОК02, ОК03, ОК05, ОК09.	Раздел 3. Этика делового общения	44		42	18	--			2		
ПК 1.1. ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.5 ОК 01, ОК02, ОК03, ОК05, ОК09.	Раздел 4 Осуществление расчетов с клиентом	36		34	26	-			2		
	Учебная практика	72							72	36	
	Производственная практика	36									
	Всего:	272		148	78	-		16	72	36	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01« Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированнию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	20/16	
Тема 1.1 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Лекция 1Роль и место знаний 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.</p> <p>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</p> <p>Практическая работа 1</p> <p>Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	2	OK 01, OK 02, OK 04, OK 05, OK 06 OK 09 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3

Раздел 2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 2.1. – 2.2. Персонал предприятия и требования к нему	<p>Лекция 2-3 Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.</p> <p>Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.</p> <p>Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p>	4	OK 01, OK 02, OK 04, OK 05, OK 06
	<p>Практическая работа 2</p> <p>Составление графиков выхода на работу</p>	2	OK 09
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>		ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3
Тема 2.3 Планирование деятельности персонала	<p>Лекция 4 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.</p>	2	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала	<p>Лекция 5 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования.</p> <p>Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p>	2	
Тема 2.5- 2.6. Структуры управления и организация труда	<p>Лекция 6-7 Цели, задачи и принципы 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.</p> <p>Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.</p>	4	

	<p>Самостоятельная работа Составление алгоритма работы с клиентом / гостем по телефону Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.</p> <p>Лекция 7 Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Каналы сбыта готовой продукции служб.</p> <p>Практическая работа 3 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Самостоятельная работа Выбор оптимального для данного рынка канала/ системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж (сбыта). Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства</p>		
Тема 2.7 -2.8.- 2.9.Мотивация труда и контроль	<p>Лекция 8-9-10 Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Система поощрения. Планирование карьеры</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p>	4	
	<p>Практическая работа 4 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p>	2	
	<p>Практическая работа 5 Разработка программы формирования лояльности персонала</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями</p>		
	<p>Практическая работа 6 Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.</p>	2	
	<p>Лекция 10 Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства.</p>	2	

	Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб. Рекламации, жалобы, претензии гостеприимства: алгоритмы и правила работы.		
	Практическая работа 7-8 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы службы отеля (на выбор студента)	4	
	Итоговый контроль : СРС (4) + консультация (2) + экзамен (6)	10	
	Всего по дисциплине Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	46ч. Лекций- 20 ПР-16 контроль -10	
	Учебная практика 1. История создания и развития предприятия. Организационно-правовая форма. 2. Расположение и состояние офиса, здания гостиницы. Состояние помещения жилой группы: характеристика номерного фонда (количественная и качественная), мебель и оборудование номеров. 3. Состояние помещения питания: тип предприятий питания, их количество, вместимость. 4. Должностные обязанности (должностные инструкции) сотрудников предприятия. 5. Перечень услуг, предоставляемых предприятием (размещение, питание, дополнительные услуги: химчистка, отделение связи, парикмахерская, массажный кабинет и т.д.).	72	
МДК 01.02	Основы делопроизводства	18/18	
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формирован ию которых способствует элемент

			программы
Тема 2.1. Делопроизводство и нормы оформления документов	Лекция 1 Этапы делопроизводства. История развития и становления государственной системы документационного обеспечения управления в России. Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Особенности организации документационного обеспечения управления в туризме и сфере гостеприимства.	2	
Тема 2.2.-2.3.-2.4. Основные виды управленческих документов	Лекция 2 Организационные документы (Организационные документы: уставы, положения и инструкции.) Распорядительные документы (постановления, решения, приказы, распоряжения.). Специфика оформления. Виды информационно-справочных документов (Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Служебные письма: сопроводительное письмо, письма приглашения, информационное письмо, рекламное письмо, письма-извещения, письма-ответы, письма-отказы, письма-напоминания, гарантийные письма и т.д. Телеграмма. Факс.)	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 09
	Лекция 3-4 Требования к оформлению документов Понятия «реквизит», «формуляр», «типовой формуляр», «формуляр-образец». ГОСТ Р 6.30-2003. Бланк документа. Форматы бумаги. Размеры полей. Нумерация листов. Реквизиты и особенности их оформления: государственный герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема организации или товарный знак, код организации-автора документа, основной государственный регистрационный номер, ИНН/КПП, код формы документа, наименование организации-автора документа, справочные данные об организации-авторе документа, название вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на дату и регистрационный номер документа, место составления или издания документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюцию, заголовок к тексту, отметка о контроле, текст документа, отметка о наличии приложения, подпись, гриф согласования документа, визы согласования документа, печать, отметка о заверении копии, отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о поступлении документа в организацию, идентификатор электронной копии документа. Рекомендации по составлению текстов служебных документов. Язык и стиль служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Употребление прописных и строчных букв. Полные и сокращенные названия центральных органов 5 федеральной исполнительной власти. Наиболее употребляемые сокращения слов. Оформление дат и чисел в документах.	4	ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.5

	<p>Практическая работа 1-2 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор)</p> <p>Практическая работа 3 Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура, должностные инструкции)</p> <p>Самостоятельная работа Отработка правил документооборота. Правила ведения документации</p>	<p>4</p> <p>2</p>	
<p>Тема 2.5.-2.6. Организация работы с документами</p>	<p>Лекция 5-6Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Подготовка совещаний. Повестка дня. Список участников совещания. Приглашение. Обслуживание совещаний. Регистрация. Протокол (полный и краткий). Документы по трудовым отношениям. Заявления. Анкеты. Характеристика. Автобиография. Трудовой договор (контракт). Личные карточки. Приказы по личному составу. Трудовая книжка.</p> <p>Практическая работа 4 Составление приказов, личных дел, списка работников</p> <p>Практическая работа 5 Составление и оформление: Протокол (полный и краткий). Документы по трудовым отношениям. Заявления. Анкеты. Характеристика. Автобиография. Трудовой договор (контракт). Личные карточки. Приказы по личному составу. Трудовая книжка</p> <p>Практическая работа 6 Анализ процесса документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	
<p>Тема 2.7.-2.8. Туристская документация</p>	<p>Лекция 7-8 Содержание технологической документации: технологическая карта туристского путешествия по маршруту, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время; информационный листок к путевке туристского путешествия; бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»; лист бронирования; бланки договоров с клиентами-турагентами; договора с партнерами - поставщиками услуг; калькуляция или расчет стоимости тура; описание маршрута; график движения по маршруту; карта-схема маршрута; текст путевой информации; описание технологических особенностей тура; тексты памяток для туристов; справочные материалы по маршруту; варианты рекламных проспектов и буклетов; прайс-листы.</p>	<p>4</p>	

	Практическая работа 7 Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практическая работа 8 1.Составить информационный листок к путевке туристского путешествия 2.Оформить путевку типовой формы ТУР1 «Туристская путевка» 3.Оформить лист бронирования	2	
Тема 2.9. Деловая речь	Лекция 9 Деловая речь и ее грамматические особенности	2	
	Практическая работа 9 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	2	
Итоговый контроль – контрольная работа		2	
Всего по дисциплине Основы делопроизводства		38 ч. 16- лекции 18- ПР 2 – к.раб.	
Производственная практика раздела 2	1. Основные направления в работе с группами. Бронирование и система скидок для групп. 2 Работа с турфирмами, обеспечивающими приезд групп.	36	
МДК .01.03.	Этика делового общения	24/18	
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, ,形成的, которых способствует элемент

			программы
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	<p>Лекция 1-2</p> <p>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Общение. Деловое общение. Этические нормы в деловом общении. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Современные взгляды на место этики в деловом общении Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p>	4	
	<p>Практическая работа 1 Этика</p> <p>1. В чем заключается универсальное значение этики? Для опоры в своих рассуждениях обратитесь к мысли немецко-французского гуманиста XX века, лауреата Нобелевской премии Альберта Швейцера (1875 - 1965), который в своей знаменитой книге «Культура и этика» писал, что этическое является конструирующими элементом культуры. И общество основывается на началах нравственных: на мясе, на экономической идее, на претворении камней в хлебы — ничего не основывается. Обоснуйте свой ответ.</p> <p>2. Решите следующую этическую ситуацию:</p> <p>Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь наверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» - 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега. Расскажете ли об этой ситуации руководству фирме? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?</p> <p>3. Какие проблемы в сфере этики в сфере юриспруденции наиболее актуальны для настоящего времени?</p> <p>4. Почему мы можем утверждать, что справедливость – это системное качество, содействующее общему благу?</p> <p>5. Как понимается принцип справедливости в современной деловой практике?</p>	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 05, OK 09 ПК 1.2 ПК 1.3

	<p>Самостоятельная работа Закрепление теоретических знаний об этике</p>	
Тема 3.2. Средства общения	<p>Лекция 3 Вербальные и невербальные средства общения. Общая характеристика .Невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Речевая коммуникация. Этикет, соблюдаемый в письмах</p> <p>Практическая работа2 «Невербальные средства коммуникации»</p> <p>Вопросы для самоконтроля</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Почему важно понимать язык телодвижений? 2. Почему язык телодвижений неоднозначен? 3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера? 4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении. <p>Задание 1</p> <p>Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.</p> <p>Задание 2</p> <p>Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.</p> <p>Задание 3</p> <p>В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.</p> <p>Задание 4</p> <p>Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.</p> <p>Задание 5</p> <p>Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.</p>	2
		2

Тема 3.3. Формы делового общения	<p>Лекция 4-5-6 Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения .Культура делового общения. Хорошие манеры.Формы делового общения. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Деловые переговоры. Характеристика этапов деловых переговоров. Деловые беседы (переговоры) по телефону.Деловые беседы (переговоры) по телефону . Деловое совещание</p> <p>Практическая работа 3 Формы делового общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение деловых ситуаций 2. Оценить этикет делового общения по телефону.Давайте попробуем выяснить: правильно ли мы говорим по телефону?Предлагаю Вам привести примеры телефонных разговоров: 	6	
Тема 3.4. Речевая культура	<p>Лекция 7 Компоненты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Деловой этикет. Основы речевой этики .</p> <p>Практическая работа 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение ситуаций делового этикета 	2	
Тема 3.5. Стили общения	<p>Лекция 8 Психологические особенности человека при взаимодействии с другими людьми. Выбор стиля поведения. Понятие рационального общения, монипулятивного, гуманистического.</p> <p>Практическая работа 5 Ваш стиль общения</p> <p>Подготовить презентации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Авторский стиль общения 2. Демократический стиль общения 3. Либеральный стиль общения 4. Альтруистический стиль общения 	2	
	<p>Самостоятельная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подберите примеры текста официально-делового стиля, проанализируйте по плану: 1) общая характеристика текста с точки зрения соответствия его официально-деловому стилю; 		

	<p>2) анализ лексики официально-делового текста;</p> <p>3) выявление морфологических и словообразовательных особенностей текста;</p> <p>4) анализ синтаксических конструкций;</p> <p>5) выводы.</p> <p>Любые указания на лексические, морфологические и синтаксические особенности официально-деловой речи обязательно сопровождаются несколькими примерами из анализируемого текста.</p>	
Тема 3.6. Конфликты и пути их разрешения	Лекция 9 Классификация конфликтов . Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	2
	Практическая работа 6 Решение деловых ситуаций по решению конфликтов	2
Тема 3.7. Деловая этика	Лекция 10 Профессиональная этика. Этика личности и корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе .	2
	Практическая работа 7 Решение деловых ситуаций по деловой этике	2
	Самостоятельная работа Отработка навыков делового общения;	
Тема 3.8. Понятия и значение делового этикета и протокола	Лекция 11 История этикета. Основные принципы делового этикета. Особенности и значение делового этикета. Деловой протокол. Этикет поведения в различных условиях обстановки.	2
	Практическая работа 8 Решение деловых ситуаций с формами делового этикета и поведением в различной деловой обстановке	2

	Самостоятельная работа Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками;		
Тема 3.9.Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Лекция 12 Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Практическая работа 9 Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Самостоятельная работа Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
Итоговый контроль : контрольная работа		2	
Всего по дисциплине Этика делового общения		44 ч Лекций- 24 ПР- 18 2 к. работы	
МДК 01.04	Осуществление расчетов с клиентом	8/26	
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированнию которых способствуе

			т элемент программы																						
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	<p>Лекция 1 Особенности ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта.</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Документы расчета с клиентом</p>	2																							
	<p>Практическая работа 1</p> <p>Туристическая фирма в г. Саратов заключила выгодный для нее контракт с иностранным партнером в Болгарии на обслуживание детских групп (2 недели) в летний период.</p> <p>Стоимость обслуживания в Болгарии одного человека (питание, проживание, экскурсионная программа) – 195 дол. США.</p> <p>При количестве детей в группе 40 человек болгарская сторона принимает на бесплатное обслуживание двух руководителей.</p> <p>На основе исходных данных рассчитайте стоимость одной путевки пребывания в Болгарии, дол. США:</p> <table> <tbody> <tr> <td>Необходимое количество преподавателей-воспитателей на группу 40 человек, чел.</td> <td>..... 3</td> </tr> <tr> <td>Аренда автобуса</td> <td>3500</td> </tr> <tr> <td>Страховка на одного человека</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Командировочные водителю</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Оплата проезда по автобану и платные стоянки</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Таможенные расходы</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>Затраты, связанные с оформлением документов для выезда за границу</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Командировочные расходы на преподавателя</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Заработка платы специалиста</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Прочие расходы на одного человека</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Рентабельность тура, %</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>В расчетах используйте официальный курс доллара, установленный на момент решения</i></p>	Необходимое количество преподавателей-воспитателей на группу 40 человек, чел. 3	Аренда автобуса	3500	Страховка на одного человека	5	Командировочные водителю	160	Оплата проезда по автобану и платные стоянки	100	Таможенные расходы	150	Затраты, связанные с оформлением документов для выезда за границу	100	Командировочные расходы на преподавателя	50	Заработка платы специалиста	50	Прочие расходы на одного человека	5	Рентабельность тура, %	10	2	OK 01, OK 02, OK 03, OK 05, OK 09 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.4 ПК 1.5
Необходимое количество преподавателей-воспитателей на группу 40 человек, чел. 3																								
Аренда автобуса	3500																								
Страховка на одного человека	5																								
Командировочные водителю	160																								
Оплата проезда по автобану и платные стоянки	100																								
Таможенные расходы	150																								
Затраты, связанные с оформлением документов для выезда за границу	100																								
Командировочные расходы на преподавателя	50																								
Заработка платы специалиста	50																								
Прочие расходы на одного человека	5																								
Рентабельность тура, %	10																								

<p>задачи.</p> <p>Задача 2. Один из видов туристической деятельности, возобновляемый и поощряемый государством, – организация въездного туризма и экскурсионно-познавательной деятельности населения Саратовской области. В числе туристических объектов наиболее популярным сегодня является маршрут «Саратов – Хвалынск – Саратов». На основе исходных данных рассчитайте затраты турфирмы по обслуживанию группы (стоимость обслуживания одного человека), имея в виду, что маршрут 2-дневный, детский, с ночевкой в г. Хвалынске:</p> <table> <tbody> <tr> <td>Группа, чел.</td><td>44</td></tr> <tr> <td>Руководитель группы, чел.</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Водители, чел.</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Аренда автобуса, р.</td><td>450000</td></tr> <tr> <td colspan="2">В том числе:</td></tr> <tr> <td>командировочные</td><td>100000</td></tr> <tr> <td>оплата топлива и аренда автобуса</td><td>300000</td></tr> <tr> <td>страховка автобуса</td><td>50000</td></tr> <tr> <td></td><td>Обслуживание в г. Хвалынске</td></tr> <tr> <td>.....</td><td>940000</td></tr> <tr> <td colspan="2">В том числе:</td></tr> <tr> <td>проживание</td><td>758400</td></tr> <tr> <td>питание</td><td>131600</td></tr> <tr> <td></td><td>экскурсионная программа</td></tr> <tr> <td>.....</td><td>50000</td></tr> </tbody> </table> <p>Задача 3. Целью деятельности любого субъекта хозяйствования, в том числе и в туризме, является получение прибыли, способной обеспечить его дальнейшее развитие. Однако наличие полученной прибыли само по себе еще не означает, что предприятие работает эффективно. Для определения эффективности произведенных затрат необходимо рассчитывать рентабельность. Величину этого показателя нужно определить и при планировании деятельности туристической фирмы, расчете цены туристического продукта.</p> <p>Используя нижеприведенные данные, определите рентабельность туристического продукта, норму прибыли в цене:</p>	Группа, чел.	44	Руководитель группы, чел.	1	Водители, чел.	2	Аренда автобуса, р.	450000	В том числе:		командировочные	100000	оплата топлива и аренда автобуса	300000	страховка автобуса	50000		Обслуживание в г. Хвалынске	940000	В том числе:		проживание	758400	питание	131600		экскурсионная программа	50000	
Группа, чел.	44																														
Руководитель группы, чел.	1																														
Водители, чел.	2																														
Аренда автобуса, р.	450000																														
В том числе:																															
командировочные	100000																														
оплата топлива и аренда автобуса	300000																														
страховка автобуса	50000																														
	Обслуживание в г. Хвалынске																														
.....	940000																														
В том числе:																															
проживание	758400																														
питание	131600																														
	экскурсионная программа																														
.....	50000																														

<p>себестоимости туристического продукта – 2 млн р. стоимости основных фондов (остаточная) – 62 500 тыс. р. чистой прибыли, всего – 135 000 р. В том числе: фонд накопления – 81 000 р. фонд потребления – 54 000 р. ставка налога на прибыль – 24 % - ставка налога на недвижимость – 1 %.</p> <p>Задача 4. Разработайте программу экскурсионного тура «По столицам Поволжья» и рассчитайте его стоимость, исходя из требований заказчика, предъявляемых к туре: Продолжительность экскурсии – 12 дней. Отправление из г. Балаково. Количество туристов – 40 человек. Состав группы: взрослые, дети. Руководитель группы – 1. Средство передвижения – автобус типа «Неоплан» (аренда). Программой должно быть предусмотрено посещение следующих городов: Ульяновск (с ночевкой), Казань (три ночевки), Чебоксары(три ночевки), Рентабельность тура – 25 %. Для расчета полной стоимости тура введите необходимые данные, используя существующие ставки налогов, тарифы заработной платы, курс доллара.</p>		
<p>Лекция 2 Цена и тариф управление доходами (revenuemangement). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenuemangement; задачи и инструменты revenuemangement; прогнозирование</p>	2	
<p>Практическая работа 2-3- 4 Практическое занятие 2 «Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении</p>	6	

	<p>цены гостиничных услуг».</p> <p><u>Практическое занятие 3</u> «Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе».</p> <p><u>Практическое занятие 4</u> «Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия».</p>		
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление программ лояльности клиента</p>		
<p>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>	<p>Лекция 3 Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Предоставленные услуги Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.</p> <p>Практическая работа 5-9</p> <p><u>Практическое занятие 5</u> «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков».</p> <p><u>Практическое занятие 6</u> «Профессиональная автоматизированная программа. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования».</p> <p><u>Практическое занятие 7</u> «Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции».</p> <p><u>Практическое занятие 8</u> «Профессиональная автоматизированная программа. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей».</p> <p><u>Практическое занятие 9</u> «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы».</p>	<p>2</p> <p>10</p>	

<p>Лекция 4 Деловое общение. Этика и этикет. Правила поведения персонала гостиниц Стиль в обслуживании гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц</p>	<p>2</p>														
<p>Практическая работа 10-11 Задание № 1 Сравните столбцы в таблице 1.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.</p> <p style="text-align: right;">Таблица 1.1</p> <table border="1" data-bbox="480 616 1731 997"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Деловой этикет -</td> <td>совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях</td> </tr> <tr> <td>2. Светский этикет -</td> <td>искусство красноречия</td> </tr> <tr> <td>3. Деловая этика -</td> <td>фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами</td> </tr> <tr> <td>4. Речевая этика -</td> <td>знания приличий, умение держать себя в обществе</td> </tr> <tr> <td>5. Этикетная формула -</td> <td>совокупность норм поведения предпринимателя</td> </tr> <tr> <td>6. Риторика -</td> <td>установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов</td> </tr> </tbody> </table> <p>Задание № 2 У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечения. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие. Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали</p>	Термин	Определение	1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях	2. Светский этикет -	искусство красноречия	3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами	4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе	5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя	6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов	<p>4</p>
Термин	Определение														
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях														
2. Светский этикет -	искусство красноречия														
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами														
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе														
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя														
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов														

	<p>подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?</p> <p>Задание № 3 Дайте определения понятию невербальное деловое общение.</p> <p>Задание № 4</p> <p>Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:</p> <p>Таблица 1.2</p>													
	<table border="1" data-bbox="485 525 1731 1416"> <thead> <tr> <th data-bbox="485 525 1118 565">Термин</th><th data-bbox="1118 525 1731 565">Определение</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="485 565 1118 827">1.Речевой штамп</td><td data-bbox="1118 565 1731 827">Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.</td></tr> <tr> <td data-bbox="485 827 1118 1089">2. Канцеляризм</td><td data-bbox="1118 827 1731 1089">Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...</td></tr> <tr> <td data-bbox="485 1089 1118 1287">3. Вульгаризм</td><td data-bbox="1118 1089 1731 1287">Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме</td></tr> <tr> <td data-bbox="485 1287 1118 1391">4. Жаргонизм</td><td data-bbox="1118 1287 1731 1391">Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td></tr> <tr> <td data-bbox="485 1391 1118 1416">5. Слово-паразит</td><td data-bbox="1118 1391 1731 1416">Это (от лат. vulgaris — простонародный)</td></tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1.Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.	2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...	3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме	4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов	5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный)	
Термин	Определение													
1.Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.													
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...													
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме													
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов													
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный)													

		грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.								
	<p>Задание № 5 Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - употребление разговорной лексики; - использование научной терминологии; - компактность изложения материала; - отсутствие невербальной стороны общения; - безличность; - использование номенклатурных названий; - высокая регламентированность речи; - строгость изложения. <p>Задание № 6</p> <p>Приведите по два примера к каждому из следующих определений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Гипербола (из др.-греч. ὑπέρβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит». - Эпитет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»). <p>Задание № 7 Дайте определения понятию вербальное деловое общение. Задание № 8 Сравните столбцы в таблице 3.2 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.</p>	<p style="text-align: right;">Таблица 1.3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Кинесика -</td> <td>система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)</td> </tr> <tr> <td>2. Просодия -</td> <td>средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуй)</td> </tr> <tr> <td>3. Экстраколигвистика -</td> <td>ориентация партнеров в момент общения и</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)	2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуй)	3. Экстраколигвистика -	ориентация партнеров в момент общения и
Термин	Определение									
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)									
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуй)									
3. Экстраколигвистика -	ориентация партнеров в момент общения и									

		<p>дистанция между ними</p> <p>4. Такестика - это мимика, поза, жесты, взгляд</p> <p>5. Проксемика - эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)</p>	
		<p>Задание № 9</p> <p>В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - махнуть рукой; - задавать тон; - стиснув зубы; - делать большие глаза; - нахмурить брови; - положа руку на сердце; - вертеть головой; - поджать губы; - прятать глаза; - наморщить лоб. <p>Задание № 10</p> <p>На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека</p> <p>Задание № 11</p> <p>Объясните, как вы понимаете следующие выражения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить общий язык; - дать волю языку; - говорить на разных языках; - эзопов язык. <p>Задание № 12</p> <p>Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных</p>	

терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.4

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Практическая работа 12-13 Тема «Речевой этикет»

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно,

4

<p>когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?</p> <p>Задание 5 Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.</p> <p>Задание 6 Познакомьтесь своего руководителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) с прибывшим иностранным партнером; 2) с клиентом вашей фирмы. <p>Задание 7 Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) принять предложение; 4) выслать новые каталоги; 5) принять посетителя. <p>Задание 8 Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.</p> <p>Задание 9 Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).</p>		
<p>Самостоятельная работа Составление ценника услуг с учетом скидок Составить список факторов , влияющих на ценообразование в соответствующей службе туризма и гостеприимства</p>		
<p>Промежуточная аттестация – контрольная работа</p>	2	
<p>Всего по дисциплине Осуществление расчетов с клиентами</p>	36 ч Лекций- 8 ПР- 26 2 к.работа	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

- Кабинет Организации деятельности сотрудников обслуживания и эксплуатации номерного фонда (Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства)
- Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности (Основы делопроизводства)
- Кабинет социально-гуманитарных дисциплин (этика делового общения)
- Кабинет Экономики и бухгалтерского учета (Осуществление расчетов с клиентом)

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Обязательные печатные издания

МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129201.html> (дата обращения: 24.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/124852.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132424.html> (дата обращения: 17.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

МДК 01.02 Основы делопроизводства

1. Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие для СПО / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-4488-1122-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104900.html> (дата обращения: 02.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

МДК 01.03 Этика делового общения

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139526.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/139526>

2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104697.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/104697>

4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 138 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142460.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

МДК 01.04 Осуществление расчета с клиентом

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк

- : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М. А. Грицай. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 188 с. — ISBN 978-5-4497-1988-1, 978-5-8149-2426-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129018.html> (дата обращения: 02.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Хмара, Е. Г. Практикум по дисциплине «Организация расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами» / Е. Г. Хмара, Т. С. Максименко. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 56 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108100.html> (дата обращения: 02.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/108100>

Основные электронные издания

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4.3.Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение программы модуля базируется на изучении дисциплин Основы бережливого производства, сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, менеджмент в туризме и гостеприимстве, психология делового общения, правовое и документальное обеспечение в туризме и гостеприимстве.

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику, которая проводится концентрированно в соответствии с освоением всех разделов модуля. Практика проводится в туристских организациях и организациях гостеприимства с целью формирования у обучающихся профессиональных компетенций.

Обязательным условием допуска к практике в рамках профессионального модуля является освоение междисциплинарного курса «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов, подтверждаемых отчётаами и дневниками практики студентов, а также отзывами руководителей практики на студентов.

Производственная практика завершается зачётом освоенных общих и профессиональных компетенций.

Изучение программы модуля завершается итоговой аттестацией, результаты которой оцениваются в форме квалификационного экзамена по модулю.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам в составе модуля:

- наличие высшего профессионального образования по специальности туристского направления, соответствующей профилю модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

5 . КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Образовательная организация, реализующая подготовку по программе данного профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий. Аттестация по модулю в целом проводится в форме квалификационного экзамена.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<i>МДК 1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</i>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное	Проявлять гражданскую позицию по отношению к окружающим	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Составление графиков выхода на работу. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	Проверка графиков Оценка алгоритма поведения в конфликтных ситуациях
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	Организация и контроль схемы взаимодействия служб . Деловые ситуации по мотивации поведения персонала. Разработка рекомендаций по повышению мотивации труда
ПК.1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Разработка программы формирования лояльности персонала Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб отеля	Проверка программы лояльности персонала. Проверка схемы контроля подразделения. Оценка эффективности работы служб отеля
<i>МДК 1.2. Основы делопроизводства</i>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативноправовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и	Владеть технологией	Экспертное наблюдение за

реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	Деловые письма
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление и оформление организационных документов	Организационные документы
ПК 1.5. Оформлять отчетно-планирующую документацию	Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства Составление приказов, личных дел, списка работников	Документация предприятий туризма и гостеприимства. Личные дела сотрудников, приказы, списки работников
МДК 1.3. Этики делового общения		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Невербальные средства коммуникации сотрудников и клиентов Формы делового общения Решение ситуаций делового этикета Стили общения	Деловые ситуации и пути их решения
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Решение конфликтных ситуаций Вопросы деловой этики Поведение в различных деловых ситуациях Встреча и проводы клиентов/гостей	Ситуации и тутти их решения. Проблемные задачи
<i>МДК 1.4. Осуществление расчета с клиентами</i>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,	Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами профессиональной этики и речевой культуры	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативноправовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК. 1.1.Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выявлять факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Рассматривать основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.	Планировать цены предприятия с учетом фактор. Проводить расчет цен на услуги
ПК 1.2.Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе Рассмотреть неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия». Речевой этикет	Планирование акций на скидки цен. Оценка маркетинговых решений гостиниц по различным видам расчетов. Деловые ситуации по речевому этикету
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Составление ценника услуг с учетом скидок Составление список факторов , влияющих на ценообразование в соответствующей службе туризма и гостеприимства	Практика составления цен на услуги.
ПК 1.5. Оформлять отчетно-планирующую документацию	Документы расчета с клиентом Методы расчета Составлять отчетно-планирующую документацию	Составление документации расчета с клиентом и отчетно-планирующей документации