

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
«06» 05 2024 г.
№ протокола «14»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО УРПК
Миннихметов Р.Р.
«06» 05 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.01.01 КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа-2024

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»</u>	<u>4</u>
<u>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»</u>	<u>5</u>
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»</u>	<u>8</u>
<u>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»</u>	<u>9</u>

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства» тесно связан с «Изучение основ делопроизводства», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства» является междисциплинарным курсом МДК.01.01. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК) и стремиться к достижению личностных результатов (ЛР):**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):

ЛР4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР6. Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

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

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

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам

уметь:

- владеть культурой межличностного общения;

- презентовать себя и свои идеи;

- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;

- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;

- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;

- обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;

знать:

- правила публичной презентации и самопрезентации;

- основы клиентоориентированного взаимодействия;

- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;

- правила оформления платежной, туристской, страховой,

- визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;

- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- особенности межкультурной коммуникации с гостями;

- основы межличностного и делового общения;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
Практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18

2.2. Тематический план и содержание МДК «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p align="center">Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. 2. 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 align="center">12</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12</p>
<p align="center">Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>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. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. 3. 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. 4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. 5. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. 6. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. 7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. 8.</p>	<p align="center">24</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12</p>

	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. 9. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
Самостоятельная работа		18	
Всего		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2024. - 432 с. ISBN 978-5-9776-0148-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/193469> – Режим доступа: по подписке.
2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 346 с. - ISBN 978-5-16-005445-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.
3. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1904786> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1903875> – Режим доступа: по подписке.
2. Абабков, Ю. Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма : учебник / Ю. Н. Абабков, И. Г. Филиппова ; под ред. проф. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 144 с. - ISBN 978-5-16-004386-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002614> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «КООРДИНАЦИЯ РАБОТ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике