

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

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

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

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

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа – 2024

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

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

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 является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификации специалист по туризму и гостеприимству.

Результатом освоения программы профессионального модуля является владение обучающимися вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», в том числе профессиональными (ПК) и общими компетенциями (ОК):

Общие компетенции (ОК), включающие в себя способность:

- 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.

Профессиональные компетенции (ПК), включающие в себя способность:

- 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

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 профессионально 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.

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

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

иметь практический опыт:

- 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;
- учитывать действующее законодательство при оформлении
- договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;
- разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);.

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;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная,
- письменная, в т.ч. телефонные переговоры).
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);
- правила применения расчетного часа в гостиницах и иных
- средствах размещения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 1.1-1.4	МДК.01.01. Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства	54	12	24	18		
ПК 1.1-1.4	МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства	62	12	32	18		
ПК 1.1-1.4	МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения	52	10	24	18		
ПК 1.1-1.4	МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма	64	12	34	18		
	Учебная практика	36				36	

	Производственная практика	36					36
	Всего:	304	46	114	72	36	36

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия кабинета «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

Оборудование учебного кабинета: рабочие места студентов и преподавателя

Выполнение обучающимися практических работ, включая как обязательный компонент практические задания: использование персональных компьютеров;

Технические средства обучения: персональный компьютер, телевизор, видеомagniтофон, DVD-плеер.

3.2. Информационное обеспечение обучения Нормативные документы

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. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»

Основная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> – Режим доступа: по подписке.
2. Шеменова, О. В. Организация предпринимательской деятельности / Шеменова О.В., Харитоновна Т.В. - Москва : Дашков и К, 2024. - 296 с.: ISBN 978-5-394-01147-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511990> – Режим доступа: по подписке
3. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 240 с. ISBN 978-5-98281-152-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/489737> – Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учебное пособие / Ю.Д. Романова, Л.П. Дьяконова, Н.А. Женова [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 257 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — DOI 10.12737/1073931. - ISBN 978-5-16-017053-4. - Текст :

- электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1911155> – Режим доступа: по подписке
2. Городецкая, М. И. Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: Учебное пособие / М.И. Городецкая. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2024. - 304 с. ISBN 978-5-9558-0210-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/312793> – Режим доступа: по подписке
 3. Резник, С. Д. Менеджмент. Книга седьмая. Менеджмент: избранные статьи / С. Д. Резник. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 323 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-013924-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1186675> – Режим доступа: по подписке

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. СПС «Консультант-плюс» www.consultant.ru
2. СПС «Гарант» www.garant.ru
3. Электронная библиотека студента-юриста (Компания «Консультант-Плюс») www.best-shara.net
4. Свод законов Российской империи www.academic.ru
5. Пакет прикладных программ «Statistica» www.lib.mexmat.ru
6. Электронные Интернет - библиотеки (готовая html - программа) www.reee

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства относится к виду организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства в рамках профессионального цикла. Программа к данному профессиональному модулю является частью основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации ФГОС СПО. ПМ.01 имеет логическую завершенность по отношению к заданным ФГОС результатам образования и предназначен для формирования общих и профессиональных компетенций. Важнейшей задачей изучения данного профессионального модуля является формирование практического опыта, знаний и умений работы в сфере Туризма и гостеприимства в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов. Раскрытие содержания программы модуля и его изучения предусматривает три этапа:

- Первый этап - аудиторная работа студентов под руководством преподавателя на лекционных занятиях и практических занятиях.

При освоении программы ПМ.01. опора и междисциплинарная связь идет на следующие общепрофессиональные дисциплины - «Координация работ служб предприятия туризма и гостеприимства», «Соблюдение норм этики делового общения», «Изучение основ делопроизводства», «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма»

- Второй этап - учебная практика студента в ходе, которой прослеживается связь теоретических знаний и практических умений.

- Третий этап - самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная внеаудиторная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и практическим занятиям дисциплины. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных практических работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

1. выполнение домашнего задания к занятию;
2. выполнение домашней контрольной работы (решение задач, выполнение упражнений);
3. изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы);
4. практикум по учебной дисциплине с использованием информационно-правовых систем;
5. подготовка к практическим занятиям;
6. подготовка к зачету.

При работе над выполнением индивидуальных заданий обучающимся оказываются консультации.

34. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация ППССЗ по специальности обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– распознавание и понимание сущности и социальной значимости профессии юриста в сфере профессиональной деятельности; – проявление устойчивого интереса к профессии юриста в сфере профессиональной деятельности
ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы	– понимание вопросов ценностно-мотивационной сферы; – адекватность анализа вопросов ценностно-мотивационной сферы
ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- эффективность планирования и организации профессиональной деятельности; - адекватность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; - оценка эффективности и качества выбранных типовых методов и способов выполнения профессиональных задач
ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность	– актуальность и оптимальность принятия решений 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	– проявление психологической устойчивости в сложных и экстремальных ситуациях, способность эффективного предупреждения и разрешения конфликтов в процессе профессиональной деятельности
ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– оптимальность поиска необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, информации
ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий	- толерантность поведения в рабочем коллективе; - использование в профессиональной деятельности приемов и способов взаимодействия с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий с учетом существующих в обществе норм морали и этики
ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими	– установление оптимального психологического контакта с окружающими
ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности	– эффективность адаптации к меняющимся условиям профессиональной деятельности
ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– оптимальность выполнения задач 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	– эффективность выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону	– проявление нетерпимости 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	– оптимальность организации жизни в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
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.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения
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 для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей