**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение

**«Димитровградский технико-экономический колледж»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

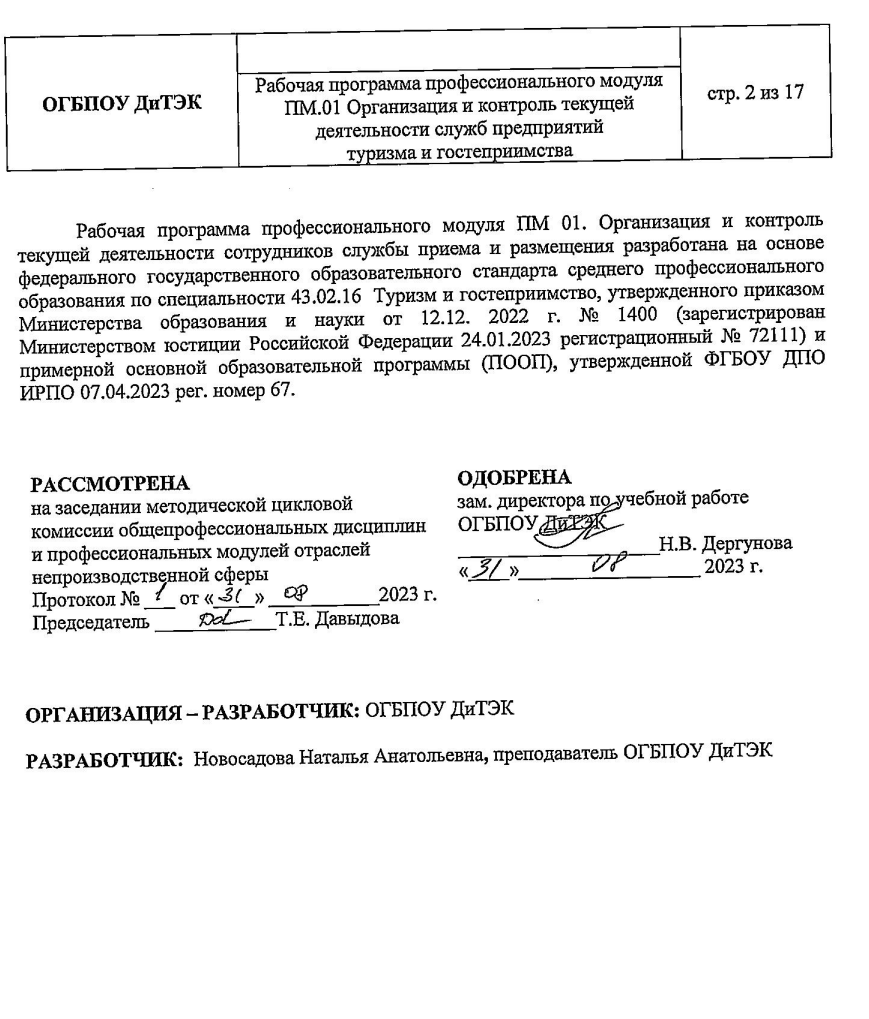
**профессионального модуля** ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

*(индекс, наименование)*

**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство

*(код, наименование)*

**Димитровград 2023**



## СОДЕРЖАНИЕ

[1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 3](#_Toc144905702)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144905704)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144905705)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144905706)

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. 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 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| 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 |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

### 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 450 часов,

в том числе в форме практической подготовки – 274 часов

Из них на освоение МДК 01.01 – 80 часов;

МДК 01.02 – 86 часов;

МДК 01.03 – 60 часа;

МДК 01.04 – 80 часов.

в том числе самостоятельная работа – 0.

практики, в том числе учебная – 72 часа; производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация –8

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональны х общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | в том числе в форме практической подготовки |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | |
|  | Обучение по МДК | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **80** | 42 | **80** | 44 |  | 2 | - | - |
| ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **86** | 20 | **86** | 24 |  | 2 | - | - |
| ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **60** | 20 | **60** | 24 |  | 2 | - | - |
| ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **80** | 48 | **80** | 44 |  | 2 | - | - |
|  | Учебная практика, часов | **72** | 72 |  |  |  |  | 72 |  |
|  | Производственная практика, часов | **72** | 72 |  |  |  |  |  | 72 |
|  | **Всего:** | **450** | **274** | **306** | **136** | **Х** | **8** | **72** | **72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ),**  **междисциплинарных курсов (МДК)** | | | | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа**  **обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | **Объем, акад. Ч / в том числе в форме**  **практической подготовки, акад ч** | |
| **1** | | | | **2** | **3** | |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | **80/42** | |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | **80/44** | |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | | | | **Содержание** | **4** | |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  | |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма**  **и гостеприимства** | | | | **Содержание** | **30** | |
| Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции |  | |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций |
| Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале |  | |
| Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования.  Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий |
| Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда |  | |
|  | | | | Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь |  | |
| Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **44** | |
| Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 8 | |
| Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 6 | |
| Составление графиков выхода на работу. | 6 | |
| Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 8 | |
| Разработка программы формирования лояльности персонала. | 8 | |
| Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | 8 | |
|  | | | | **Дифференцированный зачет** | **2** | |
| **Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | **86/20** | |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | | | | | **86/24** | |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы**  **оформления документов** | | | | **Содержание** | **16** | |
| Документ и его функции. | 16 | |
| Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов. |
| Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих**  **документов** | | | | **Содержание** | **34/12** | |
| Организационные документы. | 22 | |
| Распорядительные документы. |
| Виды информационно-справочных документов. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **12** | |
| Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)  Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) |  | |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | | | | **Содержание** | **34/12** | |
| Понятие и принципы организации документооборота. | 4 | |
| Порядок ведения документации. | 6 | |
| Документы по трудовым отношениям. | 6 | |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. | 6 | |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **12** | |
| Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. | 12 | |
|  | | | | **Дифференцированный зачет** | **2** | |
| **Раздел 3.** Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | **60/20** | |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | | | | | **60/24** | |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | | **Содержание** | | | **22/4** | |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | | | **18** | |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | | |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | | | **4** | |
| Отработка полученных теоретических знаний на практике. | | | 4 | |
| **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | | **Содержание** | | | **36/20** | |
| Деловое общение. Этика и этикет. | | | 16 | |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | | |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях  Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.  Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.  Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | | |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | | | **20** | |
| Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | | | 20 | |
| Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | | |
|  | | **Дифференцированный зачет** | | | **2** | |
| **Раздел 4.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | **80/48** | |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | | | | **80/44** | |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | | **Содержание** | | | **40/22** | |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | | | **18** | |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | | |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | | |
|  | **В том числе практических и лабораторных занятий** | | | | **22** | |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | | | |  | |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. | | | |
| Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | | | |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | | | |
| **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание** | | | | **38/22** | |
| Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | | | | **16** | |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | | | |
| Деловое общение. Этика и этикет. | | | |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | | | | **22** | |
| Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | | | | 22 | |
| Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | | | |
|  | **Дифференцированный зачет** | | | | **2** | |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  Организация рабочего места;  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.  Осуществление делопроизводства и документооборота;  Составление деловых документов;  Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.  Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | | | | | 18 | |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ.  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | | | | | 2 | |
| **Промежуточная аттестация** | | | | | **8** | |
| **Всего** | | | | | **306/136** | |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты

* информационных технологий в профессиональной деятельности;
* менеджмента и управления персоналом;
* основ маркетинга;
* правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
* экономики и бухгалтерского учета.

**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 рабочей программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - ((Профессиональное образование).

**3.2.3. Дополнительные источники**

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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[1]](#footnote-2)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| 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 за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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 для оплаты  Предоставлять счет клиентам  Принимать оплату в наличной и безналичной формах  Оформлять возврат оформленных платежей | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Владеть методикой хранения и поиска информации  Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)  Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций |
| 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  Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках |

1. [↑](#footnote-ref-2)