**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 гостеприимстваУмения 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 языкахИспользовать 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 услугиЗнать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услугПользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)Проводить оформление счета для оплатыПредоставлять счет клиентамПринимать оплату в наличной и безналичной формахОформлять 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 коммуникацийВладеть методикой хранения и поиска информацииВладеть 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 подчиненныхВладеть 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)