



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.03. Координация работы служб предприятий туризма и
гостеприимства**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.03)

Учебная дисциплина «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.03) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса.

Рабочая программа разработана ПЦК по социально-экономическому профилю

Разработчик рабочей программы

Туркова Анастасия Юрьевна, преподаватель СПО

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.03 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства».

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников сферы гостеприимства при наличии среднего общего образования

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.03) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса и относится к ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теорию 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;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- основы делопроизводства.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональных (ПК):

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа; самостоятельной работы обучающегося 7 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 80 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 64 |
| в том числе: | |
| лекционные занятия | 32 |
| лабораторные занятия | - |
| практические занятия | 32 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа (проект) | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 7 |
| в том числе: | |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) | - |
| Итоговая аттестация в форме: Экзамен 3 семестр | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Введение | Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство». | 2 | 1 |
| Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | Содержание учебного материала | 4 | |
| | 1 Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. | 1 | 1 |
| | 2 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. | 1 | 1 |
| | 3 Каналы продаж гостиничного продукта. | 1 | 1 |
| | 4 Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. | 1 | |
| | Практические занятия | 6 | |
| | 1 Проанализировать правила обслуживания туристов и гостей. Изобразить схему «Цикл обслуживания гостя» на примере гостиничного предприятия или туристского предприятия (на выбор) | 2 | 1,2 |
| | 2 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. | 2 | |
| | 3 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 | |
| | Самостоятельная работа | 4 | |
| | 1 Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения | 2 | |
| 2 Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий. | 2 | | |
| Тема 2. Функции управления службами | Содержание учебного материала | 6 | |
| | 1 Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. | 1 | 1 |
| | 2 Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. | 1 | 1 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|----------|-----|
| предприятий туризма и гостеприимства | 3 | Основные требования к персоналу. | 1 | 1 |
| | 4 | Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи. | 1 | 1 |
| | 5 | Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. | 2 | |
| | Практические занятия | | 8 | |
| | 1 | Разработка организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства. | 4 | 1,2 |
| | 2 | Деловая игра «Корпоративная культура». | 2 | |
| | 3 | Решение ситуационных задач «Работа в коллективе, конфликты». | 2 | |
| Тема 3. Планирование на предприятиях туризма и гостеприимства | Содержание учебного материала | | 6 | |
| | 1 | Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. | 2 | 1 |
| | 2 | Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. | 2 | 1 |
| | 3 | Методика определения потребности служб в материальных ресурсах. | 2 | 1 |
| | Практические занятия | | 2 | |
| | 1 | Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 | 1,2 |
| Тема 4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения | Содержание учебного материала | | 6 | |
| | 1 | Функция организации: понятие, сущность. | 2 | 1 |
| | 2 | Распределение задач на предприятии. | 2 | 1 |
| | 3 | Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий | 2 | 1 |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. | 2 | 1,2 |
| | 2 | Деловая игра «Гостиничные службы и отделы туроператорской компании», (сотрудники в каждой службе, функции, взаимодействие). | 2 | |
| Тема 5. Основные принципы организации труда | Содержание учебного материала | | 4 | |
| | 1 | Цели, задачи и принципы организации труда. | 1 | 1 |
| | 2 | Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. | 2 | 1 |
| | 3 | Сущность и виды нормирования труда | 1 | 1 |
| | Практические занятия | | 8 | |
| | 1 | Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по | 2 | 1,2 |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|----------|-----|
| | | повышению мотивации. | | |
| | 2 | Разработка программы формирования лояльности персонала. | 2 | |
| | 3 | Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб. | 2 | |
| | 4 | Расчет расходов на персонал | 2 | |
| | | Самостоятельная работа | 2 | |
| | 1 | Выбрать любого сотрудника из гостиничного предприятия, опишите его рабочее место. | 2 | 3 |
| Тема 6. Наём персонала | | Содержание учебного материала | 4 | |
| | 1 | Процедура отбора и найма персонала | 2 | 1 |
| | 2 | Карьера в гостиничном и туристском бизнесе | 2 | 1 |
| | | Практические занятия | 4 | |
| | 1 | Составление резюме, оформление трудового договора. Составление графиков выхода на работу, приказа о приеме на работу. | 2 | 1,2 |
| | 2 | Деловая игра: «Прохождение собеседования на работу». | 2 | |
| | | Самостоятельная работа | 1 | |
| | 1 | Проанализировать сайты по подбору персонала (требования к сотрудникам гостиницы и сферы туризма). | 1 | 3 |
| Всего: | | | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета профессиональных дисциплин, лаборатории информационных ресурсов, информатики и информационно-коммуникационных технологий.

Оборудование учебного кабинета:

Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине.

Технические средства обучения:

Кабинет профессиональных дисциплин

Персональный компьютер преподавателя

Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77"). Мультимедийный проектор SMART V30

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 370 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15076-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/487121> (дата обращения: 31.03.2023).

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883> (дата обращения: 31.03.2023).

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 165 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-53402282-7. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471593> (дата обращения: 31.03.2023).

4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 462 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04604-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470020> (дата обращения: 31.03.2023)

5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09063-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474137> (дата обращения: 31.03.2023)

Дополнительные источники:

1. Чеберко, Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 420 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-10275-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517638> (дата обращения: 31.03.2023).
2. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515491> (дата обращения: 31.03.2023).

Программное обеспечение и интернет-ресурсы:**Программное обеспечение:**

Windows XP Professional SP3 (лицензия WinVistaBsns Vista RUS Upgrd OLP NL Acdmc
 Торговый посредник: ООО Рэдком Дата заказа: 2007-12-04 Код Лицензия: 43136305
 Родительская программа: OPEN 63126856ZZE0912).Microsoft Office 2010 (Trial)Smart Notebook
 17 (лицензия в комплекте с интерактивной доской).

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru>
2. Научная электронная библиотека: <http://www.elibrary.ru>
3. Электронная библиотека Юрайт: <https://urait.ru/>
4. Электронно- библиотечная система «Лань»: www.e.lanbook.com
5. Министерство образования и науки РФ. Режим доступа: <http://www.edu.ed.gov.ru>
6. Российский общеобразовательный портал. — Режим доступа: <http://school.edu.ru>, свободный.
7. Электронная библиотечная систем IPRbooks: www.iprbookshop.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|--|---|--|
| <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); уметь: - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); знать: <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теорию 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; | <p>ОК 1 – ОК 09 ПК 1.1; ПК 1,2 ПК 1.3</p> | <p>Задания для контрольной работы Вопросы для дифференцированного зачёта</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; основы делопроизводства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - основы делопроизводства | | |
|--|--|--|