

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:06:02

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

АННОТАЦИЯ

Наименование дисциплины ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника специалист по туризму и гостеприимству

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия 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

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Составление и использование бухгалтерской (финансовой) отчетности» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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	В: – координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
-------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлении организации и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовании техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<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; – 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 – 360 академических часов (далее – часа(ов)), в том числе:

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства (2 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 72 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 44 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 20 часа;
консультации – 2 часа;
промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов (2 семестр).

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства (1 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 1 семестр).

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения (1 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 1 семестр).

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства (2 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося - 66 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 40 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 26 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 2 семестр).

УП.01.01 Учебная практика (2 семестр) – 36 часов

ПП.01.01 Производственная практика (2 семестр) – 72 часов

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (2 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Всего ауд.	Обучение по МДК				Практики		
					В том числе				Консультации	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Всего ауд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.	Координация работы служб предприятия туризма и гостеприимства	72		44	28	20	6	2	12	18	
ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.	Изучение основ делопроизводства	36		32	20	4			12	18	
ОК 04; ОК 05; ПК 1.3.	Соблюдение норм этики делового общения	64		48	26	16				18	
ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4.	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66		40	20	26			12	18	
ОК 02 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Экзамен по модулю	14					12	2			
ОК 02 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Учебная практика	36	36								
ОК 02 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Производственная практика	72	72								
	Всего:	360	108	164	94	66	18	4	36	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)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4
	Теоретическое обучение	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	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	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	60
	Теоретическое обучение	12
	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	1

Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	1
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	1
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	1
Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2
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	2
Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
В том числе практических занятий	28
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление графиков выхода на работу.	4
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4

	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	8
	Самостоятельная работа обучающихся:	20
	Разработать организационную структуру предприятия из сферы туризма и гостеприимства. Расписать обязанности и функции сотрудников. Составить схемы взаимодействия сотрудников	20
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 1 Виды работ Изучение нормативной документации Организация рабочего места специалиста по туризму и гостеприимству Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживание и получение обратной связи от служб предприятий туризма и гостеприимства Разработка плана целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		12
Производственная практика раздела 1 Виды работ Работа с профессиональными программами и их модулями Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг Калькуляция стоимости услуг для потребителей Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформления принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ		18
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4
	Теоретическое обучение:	4
	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	20
	Теоретическое обучение: Организационные документы.	4
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических занятий	16
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	16	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	12
	Теоретическое обучение: Понятие и принципы организации документооборота.	4
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	4
	В том числе практических занятий	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	4
Самостоятельная работа обучающихся: Изучение правил документационного обеспечения деятельности предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства	4	
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.	12	
Производственная практика раздела 2 Виды работ 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.	18	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	64	

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		64
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	20
	Теоретическое обучение	10
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6
	В том числе практических занятий	10
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	10
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	44
	Теоретическое обучение: Деловое общение. Этика и этикет.	12
	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 занятий	16
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	16
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Самостоятельная работа	16
Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства	16	
Производственная практика раздела 3		
Виды работ		18
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		66
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	20
	Теоретическое обучение: Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	10
	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 занятий	10
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	46
	Теоретическое обучение: Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий	10
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	4
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6
	Самостоятельная работа	26
	Разработать инструкцию по производству расчета наличными способом	12
Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом	14	
Учебная практика раздела 4 Виды работ Подготовка к обслуживанию и приему клиентов Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги Изучение техник расчета с гостями Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	12	

Изучение практических кейсов организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства: рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	
Производственная практика раздела 4 Виды работ Отработка навыков эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Работа со стандартами обслуживания клиентов. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности. Использование техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	18
Консультация	2
Экзамен по модулю	12
Всего	360