

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.01 Координация работы служб предприятий  
туризма и гостеприимства**

2023

Программу составили:

1. Морозова Валентина Николаевна

Дисциплина: МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.06.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

*(наименование дисциплины)*

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
2. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
3. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
4. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
5. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
6. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
7. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
8. ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
9. ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
10. ЛР 25 Выработавший принципы экологически целесообразного поведения, бережного отношения к своей жизни, жизни других людей, природы, планеты в

целом

11. ЛР 29 Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения	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; программное обеспечение деятельности туристских организаций

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Практические занятия	4
Лекционные занятия	22
Практическая подготовка	38
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	64
<b>Форма(-ы) контроля: Экзамен</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ЛР 25, ЛР 29, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ЛР 7
1	<b>Лекционные занятия №1</b> Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	1	
2	<b>Практические занятия №1</b> Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	2	
3	<b>Лекционные занятия №2</b> Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
4	<b>Практическая подготовка №1</b> Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
5	<b>Лекционные занятия №3</b> Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	1	
6	<b>Лекционные занятия №4</b> Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
7	<b>Практическая подготовка №2</b> Разработка должностных инструкций сотрудников различных служб с учетом профессиональных компетенций и требований, предъявляемых к личностным качествам работников предприятий туризма и гостеприимства	4	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29, ОК 03.
	1 <b>Лекционные занятия №5</b> Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Методы управления персоналом служб предприятий туризма и гостеприимства. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
	2 <b>Практическая подготовка №3</b> Количественный и качественный анализ персонала. Расчет потребности в персонале.	4	2	
	3 <b>Лекционные занятия №6</b> Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
	4 <b>Практическая подготовка №4</b> Разработка корпоративной культуры предприятия туризма и гостеприимства	4	2	
	5 <b>Лекционные занятия №7</b> Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	1	
	6 <b>Практическая подготовка №5</b> Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	2	
	7 <b>Лекционные занятия №8</b> 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	2	1	
	8 <b>Практическая подготовка №6</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	9 <b>Лекционные занятия №9</b> Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	1	
	10 <b>Практическая подготовка №7</b> Распределение задач на предприятии туризма и гостеприимства. Делегирование полномочий и определение их пределов. Виды ответственности.	4	2	
	11 <b>Лекционные занятия №10</b> Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Виды организационных структур управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	1	
	12 <b>Практическая подготовка №8</b> Разработка типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	13 <b>Практическая подготовка №9</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	14 <b>Лекционные занятия №11</b> Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	1	
	15 <b>Практическая подготовка №10</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	2	
16 <b>Практическая подготовка №11</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	2		
Всего	64			

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

*1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*

*2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*

*3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459>

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Гостиничное дело : учебное пособие / под ред. д-ра филос. наук, проф. И.

Ф. Игнатъевой, канд. экон. наук, доц. И. Н. Чурилиной. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2020. - 300 с. - ISBN 978-5-8064-2876-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865365>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Иметь практический опыт		
производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрация практического опыта производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрация практического опыта осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация практического опыта использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	демонстрация умений взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация умений владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть культурой межличностного общения	владеть культурой межличностного общения	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Знание		
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация знаний законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	демонстрация знаний основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
программное обеспечение деятельности туристских организаций	демонстрация знаний программного обеспечения деятельности туристских организаций	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств

## образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Иметь практический опыт		
производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практической подготовке №
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практической подготовке №
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практической подготовке №
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практическим занятиям №
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практической подготовке №
владеть культурой межличностного общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Задания к практической подготовке №
Знание		
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Вопросы на экзамен №
основы трудового законодательства Российской Федерации	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Вопросы на экзамен №
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Вопросы на экзамен №
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Вопросы на экзамен №
программное обеспечение деятельности туристских организаций	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1.	Вопросы на экзамен №

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Деловые и профессиональные коммуникации» для обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Ставрополь, 2023