Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с
Воробьев К.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Назначение и нормативные основания

Рабочая программа междисциплинарного курса «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация — специалист по туризму и гостеприимству. Форма обучения — очная, на базе основного общего образования.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.2. Место в структуре образовательной программы

Учебный компонент реализуется в профессиональном цикле. Междисциплинарный курс входит в профессиональный модуль ПМ.01. Семестры освоения: 3.

1.3. Планируемые результаты

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

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.

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.

3.3 Владеть навыками 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.

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 правовой и 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.

ПК 1.1.: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.4. Общие и профессиональные компетенции

Код	Планируемый результат
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 правовой и 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 учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
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 расчёты с потребителями за предоставленные услуги.

2. Структура и содержание программы

2.1. Объём и виды учебной работы

Показатель	Часы
Общий объём	56
Учебные занятия и практики	56
Самостоятельная работа	0
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	56
Вариативная часть	0

2.2. Распределение по семестрам

Семестр	Объём, академические часы
3	56

2.3. Тематический план и содержание

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
1.2. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере…	Учебные занятия — 4 ч.
1.4. Понятия: персонал, управление персоналом.	Учебные занятия — 4 ч.
1.5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.	Учебные занятия — 5 ч.
1.6. Пределы полномочий.	Учебные занятия — 5 ч.
1.7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их…	Учебные занятия — 7 ч.
1.8. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	Учебные занятия — 3 ч.
1.9. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	Учебные занятия — 3 ч.
1.10. Составление графиков выхода на работу.	Учебные занятия — 3 ч.
1.11. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	Учебные занятия — 5 ч.
1.12. Разработка программы формирования лояльности персонала.	Учебные занятия — 3 ч.
1.13. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	Учебные занятия — 5 ч.
1.14. Практическая работа под руководством преподавателя.	Учебные занятия — 9 ч.
Итого	Учебные занятия — 56 ч.; самостоятельная работа — 0 ч.; промежуточная аттестация — 0 ч.; всего — 56 ч.

Подробное содержание тем и виды учебной работы

Тема 1.2. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере…

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. 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 1.4. Понятия: персонал, управление персоналом.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. 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.

Тема 1.5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Учебные занятия — 5 ч.

Учебный материал. 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.

Тема 1.6. Пределы полномочий.

Учебные занятия — 5 ч.

Учебный материал. 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.

Тема 1.7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их…

Учебные занятия — 7 ч.

Учебный материал. 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.

Тема 1.8. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Учебные занятия — 3 ч.

Практическая работа. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 1.9. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.

Учебные занятия — 3 ч.

Практическая работа. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 1.10. Составление графиков выхода на работу.

Учебные занятия — 3 ч.

Практическая работа. Составление графиков выхода на работу.

Тема 1.11. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.

Учебные занятия — 5 ч.

Практическая работа. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.

Тема 1.12. Разработка программы формирования лояльности персонала.

Учебные занятия — 3 ч.

Практическая работа. Разработка программы формирования лояльности персонала.

Тема 1.13. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.

Учебные занятия — 5 ч.

Практическая работа. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб

Тема 1.14. Практическая работа под руководством преподавателя.

Учебные занятия — 9 ч.

Практическая работа под руководством преподавателя. Подготовка к дифференцированному зачету

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы предусматриваются учебные помещения и рабочие места, средства демонстрации, учебные материалы по темам и доступ к информационным ресурсам. Оснащение соответствует видам работ, предусмотренным тематическим планом; до практических занятий проводится инструктаж по безопасности.

3.2. Кадровые и методические условия

Занятия проводят педагогические работники с квалификацией, соответствующей преподаваемому учебному компоненту. Для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются доступные форматы материалов, технические средства и специальные условия с учётом состояния здоровья и индивидуальных потребностей.

3.3. Информационное обеспечение

Основная литература

Христов Т. Т. География туризма: учебник для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Бугорский В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Дополнительная литература

Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие. Москва: Альтаир|МГАВТ, 2014.

Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности: учебное пособие. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016.

Королева Л. В. География туризма: практикум. Москва: Логос, 2015.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Информационная справочная система «Гарант»

Условия реализации

Учебная аудитория с рабочими местами, средствами демонстрации, учебными и справочными материалами; доступ к информационным ресурсам и компьютерной технике для предусмотренных заданий. Для профессиональных заданий используются учебные формы договоров, заявок, туристских путёвок, калькуляций, маршрутных и технологических карт, компьютерные средства подготовки и обработки документов.

Практическая подготовка проводится в учебных условиях и в профильных организациях на основании договоров о практической подготовке. Учебные задания, инструкции по безопасности и критерии оценки предоставляются до начала выполнения работ.

4. Контроль и оценка результатов освоения

Текущий контроль проводится при выполнении тематических заданий, практических и самостоятельных работ. Оцениваются соответствие заданиям, правильность действий и выводов, самостоятельность выполнения и качество представленных результатов.

Комплексный дифференцированный зачёт проводится в семестре 3 совместно по следующим компонентам: МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04. Проверяются результаты каждого компонента; оценки фиксируются отдельно в едином протоколе комплексной процедуры. Дополнительная самостоятельная зачётная или экзаменационная процедура по данному компоненту не проводится. Часы промежуточной аттестации, установленные учебным планом, учитываются в общем объёме однократно.

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 3). Зачётная процедура проводится в пределах учебных занятий.

Объект контроля	**Форма и показатели оценки**
Знания и понимание содержания	Опрос, тестирование, письменная работа: полнота и точность ответа, правильность объяснения понятий и связей.
Применение знаний и профессиональные действия	Практическая или ситуационная задача: выбор способа решения, соблюдение последовательности действий, обоснованность результата.
Учебный или профессиональный продукт	Проверка выполненной работы, расчёта, документа или демонстрации: соответствие исходным данным и требованиям задания.
Самостоятельная работа	Представление результата и ответы на вопросы: достоверность источников, самостоятельность выводов, выполнение задания.

Задания, условия выполнения, критерии и оценочные листы установлены фондом оценочных средств по соответствующей учебной дисциплине или профессиональному модулю. Для междисциплинарного курса результаты текущего контроля и промежуточной аттестации учитываются при оценке освоения профессионального модуля.