

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

Лейфа А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс 2 Семестр 3,4

Экзамен 4 сем

Дифференцированный зачет 3 сем

Общая трудоемкость МДК 163.0 (академ. час)

Составитель А.С. Танасе, ученое звание отсутствует,

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № №6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. МЕСТО МДК В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Междисциплинарный курс «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» является обязательной частью профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО по специальности "Туризм и гостеприимство"

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ МДК И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 1.1.	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: 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
ПК 1.2.	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия

	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: 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
ПК 1.3.	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: 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

4. СТРУКТУРА МДК

Общая трудоемкость МДК составляет 4.53 зачетных единицы, 163.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) МДК, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

	труда														
7	Тема 1.7 Лояльность персонала	3	4		6									2	Опрос
8	Дифференцированный зачет	3	4												
9	Тема 2.1 Государственная система документационного обеспечения управления.	4	4		4									3	Тестирование
10	Тема 2.2 Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	4	4		4									4	Опрос
11	Тема 2.3. Управленческие структуры сферы туризма. Основы документационного менеджмента.	4	4		4									4	Тестирование
12	Тема 2.4. Требования к оформлению документов	4	4		4									4	Опрос
13	Экзамен	4											4		
	Итого		66.0		64.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	27.0	

5. СОДЕРЖАНИЕ МДК

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	1. 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	Тема 1.2 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	1. 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
3	Тема 1.3 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	1. 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 2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций 3. 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
4	Тема 1.4 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	1. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий 2. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда
5	Тема 1.5 Организационные структуры управления	1. 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, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
6	Тема 1.6 Мотивация труда	1. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
7	Тема 1.7 Лояльность персонала	1. Понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива

8	Дифференцированный зачет	Промежуточная аттестация проводится в форме устного опроса
9	Тема 2.1 Государственная система документационного обеспечения управления.	Понятие «документационное обеспечение управления» и «делопроизводство». Этапы делопроизводства. История развития и становления государственной системы документационного обеспечения управления в России. Особенности организации документационного обеспечения управления в туризме.
10	Тема 2.2 Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	Законодательное и нормативно- методическое регулирование документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе и системах документации. Стандартизированные термины с определениями.
11	Тема 2.3. Управленческие структуры сферы туризма. Основы документационного менеджмента.	Служба документационного обеспечения управления. Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.
12	Тема 2.4. Требования к оформлению документов	Понятия «реквизит», «формуляр», «типовой формуляр», «формуляр- образец». ГОСТ Р 6.30-2003. Бланк документа. Форматы бумаги. Размеры полей. Нумерация листов. Реквизиты и особенности их оформления: государственный герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема организации или товарный знак, код организации- автора документа, основной государственный регистрационный номер, ИНН/ КПП, код формы документа, наименование организации- автора документа, справочные данные об организации- авторе документа, название вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на дату и регистрационный номер документа, место составления или издания документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюцию, заголовок к тексту, отметка о контроле, текст документа, отметка о наличии приложения, подпись, гриф согласования документа, визы согласования документа, печать, отметка о заверении копии, отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о поступлении документа в организацию, идентификатор электронной копии документа Рекомендации по составлению текстов служебных документов. Язык и стиль служебных документов. Особенности официально- делового стиля. Употребление прописных и строчных букв. Полные и

		сокращенные названия центральных органов федеральной исполнительной власти. Наиболее употребляемые сокращения слов. Оформление дат и чисел в документах.
--	--	--

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Практическое задание	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Практическое задание	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства
Практическое задание	Управление процессами труда и проектирование организационных структур
Практическое задание	Составление графиков выхода на работу
Практическое задание	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб
Практическое задание	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду
Практическое задание	Разработка программы формирования лояльности персонала
Практическое задание	Понятие «документационное обеспечение управления» и «делопроизводство». Этапы делопроизводства. История развития и становления государственной системы документационного обеспечения управления в России. Особенности организации документационного обеспечения управления в туризме.
Практическое задание	Законодательное и нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе и системах документации. Стандартизированные термины с определениями
Практическое задание	Основы документационного менеджмента. Служба документационного обеспечения управления. Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.
Практическое задание	Письменный опрос: Реквизиты и особенности их оформления: государственный герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема организации или товарный знак, код организации автора документа, основной государственный регистрационный номер, ИНН/КПП, код формы документа, наименование организации-автора документа, справочные данные об организации-авторе документа, название вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на дату и регистрационный номер документа, место составления или издания

	документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюцию, заголовок к тексту, отметка о контроле, текст документа, отметка о наличии приложения, подпись, гриф согласования документа, визы согласования документа, печать, отметка о заверении копии, отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о поступлении документа в организацию, идентификатор электронной копии документа
--	--

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет.	2
2	Тема 1.2 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	Культура поведения сотрудников и основы эффективной коммуникации в гостиницах (отелях)	2
3	Тема 1.3 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет.	2
4	Тема 1.4 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	Внутренняя и внешняя коммуникация. Тактики эффективного общения	2
5	Тема 1.5 Организационные структуры управления	Типовая схема организационно структуры гостиниц	2
6	Тема 1.7 Лояльность персонала	Технологии повышения лояльности потребителей турпродукта	2
7	Тема 2.1 Государственная система документационного обеспечения управления.	Составьте таблицу "Этапы развития "ДОУ" (Название этапа развития ДОУ Краткая характеристика)	3
8	Тема 2.2 Роль	Письменно ответить на вопросы:	4

	документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	1. Какова сфера действия данного ФЗ? 2. Руководствуясь статьями ФЗ, объясните значение понятий: информация, информационные технологии, документированная информация, электронное сообщение, предоставление и распространение информации, обладатель информации. 3. Каковы принципы правового регулирования отношений в сфере информации, информационных технологий и защиты информации 4. Дать общую характеристику информации как объекта правовых отношений. 5. В каких случаях электронное сообщение признается электронным документом?	
9	Тема 2.3. Управленческие структуры сферы туризма. Основы документационного менеджмента.	Разработать положение и структуру службы делопроизводства (документационного обеспечения управления туризмом)	4
10	Тема 2.4. Требования к оформлению документов	Письменная характеристика реквизитам документов, используя материал лекции по теме и дополнительную литературу	4

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий современного и аппаратного обеспечения.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контрольные вопросы и задания для дифференцированного зачета 3 семестр

1. Понятие технологий гостиничной деятельности
2. Структура гостиничного продукта
3. Гостиничные цепи
4. Технология бронирования
5. Организация приема и размещения гостей
6. Предоставление услуг питания
7. Дополнительные услуги гостиницы, предоставляемые гостям во время проживания
8. Процедура выезда гостя
9. Основные службы гостиницы
10. Понятие качества обслуживания
11. Технология гостеприимного поведения
12. Требования, предъявляемые к работникам гостиницы
13. Понятие технологии гостиничного сервиса
14. Роль индустрии гостеприимства в сфере услуг, современные тенденции
15. Классификация средств размещения
16. Гостиничные цепи и их влияние на стандарты качества обслуживания
17. Гостиничный продукт, его элементы, категории номер
18. Бронирование, его виды, каналы получения заявок на бронирование номера

- 19.Технология организации бронирования
 - 20.Прием и размещение гостей, заезд, регистрация
 - 21.Особенности приема и регистрации граждан России
 - 22.Особенности приема и регистрации иностранных граждан
 - 23.Особенности приема и регистрации туристских групп
 - 24.Обслуживание гостей во время проживания
 - 25.Основные виды услуг, предлагаемых гостям
 - 26.Особенности организации питания в гостинице
 - 27.Расчет гостей, подготовка и проведение расчета, выезд гостя
- Контрольные вопросы и задания для проведения экзамена 4 семестр
- 1.Возникновение делопроизводства. Определения понятия «документ». Этапы делопроизводства. Документационное обеспечение управления.
 - 2.Законодательное и нормативно- методическое регулирование делопроизводства. Виды документов
 - 3.Реквизиты и особенности их оформления: государственный герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема организации или товарный знак, код организации- автора документа, основной государственный регистрационный номер, ИНН/ КПП, код формы документа
 - 4.Реквизиты и особенности их оформления: наименование организации- автора документа, справочные данные об организации- авторе документа, название вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на дату и регистрационный номер документа
 - 5.Реквизиты и особенности их оформления: место составления или издания документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюцию, заголовок к тексту, отметка о контроле, текст документа, отметка о наличии приложения, подпись, гриф согласования документа
 - 6.Реквизиты и особенности их оформления: визы согласования документа, печать, отметка о заверении копии, отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о поступлении документа в организацию, идентификатор электронной копии документа
 - 7.Организационные документы: уставы, положения и инструкции
 - 8.Распорядительные документы: постановления, решения, приказы, распоряжения. Специфика их составления. 9.Информационно-справочные документы: справки, акты, докладные и объяснительные записки
 - 10.Служебные письма
 - 11.Подготовка и обслуживание совещаний. Протокол
 - 12.Особенности работы с кадровыми документами.
 - 13.Организация работы с документами. Электронный документооборот. Рекомендации по составлению текстов служебных документов
 - 14.Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан
 - 15.Номенклатура дел. Формирование дел. Хранение дел Экспертиза ценности документов. Оформление дел. 16.Характеристика туристской документации
 - 17.Документооборот предприятий и учреждений сферы туризма и его особенности, организация делопроизводства
 - 18.Бронирование, его виды, каналы получения заявок на бронирование номера
 - 19.Технология организации бронирования
 - 20.Прием и размещение гостей, заезд, регистрация
 - 21.Особенности приема и регистрации граждан России
 - 22.Особенности приема и регистрации иностранных граждан
 - 23.Особенности приема и регистрации туристских групп
 - 24.Обслуживание гостей во время проживания

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
---	----------------------------------

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практическая работа
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практическая работа
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практическая работа

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

а) литература

Основные печатные и электронные издания

Основная литература:

1. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135507.html>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>

3. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 216 с. — ISBN 978-5-4488-1075-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134190.html>

Дополнительная литература:

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542272>

2. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063>

3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

4. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132424.html>

5. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и

другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2- е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134189.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
3	https://elibrary.ru/	

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

Занятия по учебной дисциплине проводятся в учебном кабинете

Оснащение: Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, телевизор, ПК.