

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО
Моргачева Н. В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.05 Организация деятельности 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 «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.05)

Учебная дисциплина «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.05) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы:

Атаманова Е. Т., канд. филол. наук, доцент ЕГУ им. И. А. Бунина

Рецензент:

Ларина И.Б., к.п.н, доцент

Содержание

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК.01.05 Организация деятельности 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 «Организация деятельности 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 «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства» (МДК.01.05) 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 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
лекционные занятия	20
лабораторные занятия – <i>не предусмотрены</i>	*
практические занятия	20
контрольные работы	*
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) – не предусмотрена	

Итоговая аттестация в форме экзамена

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	4	5
МДК. 01.05 Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства		48 20/20/2	
Введение	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	2	1
	Практические занятия		
	Практическое занятие № 1	2	2,3
	Семинар по теме		
Тема 1. <i>Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</i>	Содержание	6	
	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	4	1,2

	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.		
	Содержание		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Использование в работе знаний иностранных языков. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового бронирования; внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке,	2	1,2

	отмене и аннуляции бронирования. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных.		
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие № 2 Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	2	2,3
	Практическое занятие № 3 Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных.	4	2,3
Тема 2.	Содержание	6	
<i>Организация деятельности службы управления номерного</i>	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	4	1,2

<i>фонда дополнительных услуг</i>	<p>и</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья, проведение различных видов уборочных работ; Оформление документов на забытые вещи и контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p>		
	Содержание		
	<p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования; Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) и оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p>	2	1,2

	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса.		
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие № 4 Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Поиск информации по заданному запросу.	4	2,3
	Практическое занятие № 5 Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса.	2	2,3
Тема 3. <i>Основные типы</i>	Содержание	6	
	Отработка взаимодействия с турагентствами,	4	1,2

<p>услуг. Компьютерные сети.</p>	<p>туроператорами и иными сторонними организациями. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, оформление индивидуального бронирования. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Осуществление контроля над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию и отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале. Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату.</p>		
--	--	--	--

	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.		
	Содержание		
	Перечень услуг, предоставляемых через Интернет. Методы поиска в Интернет. WEB-сайты и – страницы – правила работы и регистрация.	2	1,2
	Практические занятия	6	
	Практические занятия № 6 Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, оформление индивидуального бронирования. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	2	2,3
	Практические занятия № 7 Поиск информации в Интернете о туристских фирмах города Ельца	4	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся Создание презентации «Презентация туристской фирмы»	2	
	Экзамен		
	Всего	48	

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 PROОбразование : [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 WinVistaBsnss 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); <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p>знать:</p> <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; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; основы 	<p>ОК 1 – ОК 09 ПК 1.1; ПК 1,2 ПК 1.3</p>	<p>Задания для контрольной работы</p> <p>Вопросы к экзамену</p>

<p>делопроизводства;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.		
--	--	--