

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«14» декабря 2021 г. №4

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.4 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ»**

Специальность 43.02.10 «Туризм»

Базовая подготовка

Квалификация: специалист по туризму

Очная форма

обучения

Нижний Новгород
2022

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка).

Автор:

к. пед. н., преподаватель отделения СПО

(подпись)

И.В. Бойцова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.4 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ»**

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности – управление функциональным подразделением организации и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Программа профессионального модуля может быть использована при профессиональной подготовке по специальности «Туризм» и в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;

составления плана работы подразделения;

проведения инструктажа работников;

контроля качества работы персонала;

составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;

проведения презентаций;

расчета основных финансовых показателей деятельности организации

(подразделения);

уметь:

собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;

использовать различные методы принятия решений;

составлять план работы подразделения;

организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;

работать в команде и осуществлять лидерские функции;

осуществлять эффективное общение;

проводить инструктаж работников;

контролировать качество работы персонала;

контролировать технические и санитарные условия в офисе;

управлять конфликтами;

работать и организовывать работу с офисной техникой;

пользоваться стандартным программным обеспечением для организации

делопроизводства;

оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;

проводить презентации;

рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);

собирать информацию о качестве работы подразделения;

оценивать и анализировать качество работы подразделения;
разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
внедрять инновационные методы работы;

знать:

значение планирования как функции управления;
методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
виды планирования и приемы эффективного планирования;
эффективные методы принятия решений;
основы организации туристской деятельности;
стандарты качества в туризме;
правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
принципы эффективного контроля;
Трудовой кодекс Российской Федерации;
организацию отчетности в туризме;
основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
методику проведения презентаций;
основные показатели качества работы подразделения;
методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
методы совершенствования работы подразделения;
инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 294 час., в том числе: максимальной учебной нагрузки – 208 час.,
производственная практика – 108 час.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 208 час., включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 час.;
самостоятельной работы обучающегося – 24 час.;
консультации – 20 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – управление функциональным подразделением, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
-------	---

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1, 4.2	Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения	122	100	50		12	-		
ПК 4.3	Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства	64	60	42		12			
ПК 4.1, 4.2, 4.3	Производственная практика	108							108
	Экзамен квалификационный								
	Всего:	294	160	92		24	-	-	108

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: практические задания, контрольные работы, тестирование.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 92 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических умений/навыков: сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составление плана работы подразделения; проведение инструктажа работников; контроль качества работы персонала; составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; проведение презентаций; расчет основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

- профессиональных компетенций: ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения; ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных; ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

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		3	4
Раздел ПМ 4. Управление функциональным подразделением организации			160	
МДК 4.1. Управление деятельностью функционального подразделения			100	
Тема 1.1. Управление как вид деятельности	Содержание		2	1
	1	Специфика управленческой деятельности		
	2	Общий и функциональный менеджмент	2	
	Практические занятия			
	1.	Управленческая деятельность и ее характеристики		
2.	Функциональные сферы менеджмента			
Тема 1.2. Туристская организация (подразделение) как объект управления	Содержание		6	1
	1	Понятие, признаки и цели организации		
	2	Классификация туристских организаций		
	3	Менеджер как руководитель организации (подразделения)		
	4	Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии		
	5	Нормативно-правовое регулирование туристической деятельности: основы организации туристской деятельности		
	Практические занятия		6	
	1	Основные характеристики организации		
2	Виды туристских организаций			
Тема 1.3. Планирование деятельности подразделения	Содержание		4	1
	1	Планирование как функция управления		
	2	Виды и приемы планирования	4	
	Практические занятия			
	1	Сбор информации о работе подразделения		
2	Составление плана работы подразделения			
Тема 1.4. Организация деятельности подразделения	Содержание		6	1, 2
	1	Организация как функция управления		
	2	Организация деятельности функционального подразделения туристской организации		
	3	ТК РФ и регулирование кадровых процессов в туристской организации		

	Практические занятия		6	1, 2
	1	ОСУ турфирмы.		
	2	Основные организационно-правовые документы турфирмы. Штатное расписание		
	3	организации		
		Персонал подразделений турфирмы. Качественные характеристики работников.		
		Кадровые процессы в организации и их регулирование ТК РФ		
Тема 1.5. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами	Содержание		6	1, 2
	1	Мотивация как функция управления		
	2	Теории и методы мотивационного воздействия		
	3	Мотивация труда сотрудников функционального подразделения туристской		
		организации		
	4	Понятие и виды конфликтов. Приемы работы с конфликтами		
	Практические занятия		6	
	1	Мотивация персонала туристской организации (подразделения)		
	2	Система оплаты труда		
Тема 1.6. Связующие процессы в управлении организацией (функциональным подразделением)	Содержание		6	1, 2
	1	Методика сбора информации о работе организации и ее подразделений		
	2	Понятие и этапы коммуникационного процесса		
	3	Правила делового общения		
	4	Правила проведения деловых встреч и совещаний		
	5	Проведение презентаций.		
	6	Решения в управлении. Методы принятия решений		
	Практические занятия		6	
	1	Деловые совещания и собрания в туристских организациях		
	2	Коммуникации в туристской организации		
Тема 1.7. Контроль деятельности организации (подразделения): качество работы и анализ финансовых результатов деятельности	Содержание		6	1, 2
	1	Контроль как функция управления. Правила контроля и его виды. Принципы эффективного контроля	8	
	2	Методы сбора информации о качестве работы функционального подразделения		
	3	Стандарты качества в туризме		
	4	Основные показатели качества работы подразделения. Контроль качества работы персонала подразделения		
	5	Финансовые показатели работы организации (подразделения): себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности		
	6	Организация отчетности в туризме		
	Практические занятия		8	
	1	Оценка качества работы подразделения		
	2	Изучение требований к проведению контроля технических и санитарных условий в офисе		
	3	Расчет основных показателей деятельности организации (подразделения)		
	4	Анализ показателей финансовой отчетности организации (подразделения)		
	5	Анализ качества предоставления услуг туристской организации		

Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 4.1		12	
Тема 1.2. Туристская организация (подразделение) как объект управления			
Тема 1.3. Планирование как функция управления			
Тема 1.4. Организация деятельности подразделения			
Тема 1.5. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами			
Тема 1.7. Контроль деятельности организации (подразделения): качество работы и анализ финансовых результатов деятельности			
Консультации		10	
Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 4.1	- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе), - подготовка ответов на вопросы для самопроверки	12	
МДК 4.2. Современная оргтехника и организация делопроизводства		60	
Тема 2.1. Понятие, цели и задачи делопроизводства	Содержание	2	1,2
	1. Роль документов в туристской организации 2. Понятие и задачи делопроизводства		
	Практические занятия	-	
Тема 2.2. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)	Содержание	6	2,3
	1. Основные документы туристской организации 2. Правила работы с документами туристской организации		
	Практические занятия	6	
	1. Оформление документов на ПК 2. Исправление ошибок в документах		
Тема 2.3. Основные операции делопроизводства	Содержание	6	2,3
	1. Основные элементы делопроизводства 2. Делопроизводство: основные операции. Документирование и организация работы с документами. 3. Особенности работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации		
	Практические занятия		
	1. Составление блок-схем работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения)	6	
Тема 2.4. Современные технические средства в офисе туристской организации (подразделения)	Содержание	10	2,3
	1. Понятие и виды технических средств 2. Классификация средств оргтехники 3. Особенности использования оргтехники в офисе туристской организации (подразделения) 4. Программное обеспечение для организации делопроизводства		
	Практические занятия		
	1. Правила работы с оргтехникой. Инструктаж 2. Работа со средствами оргтехники в учебном кабинете 3. Использование программного обеспечения для организации делопроизводства	6	

Тема 2.5. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения)	Содержание		6	2,3
	1.	Плановые документы туристской организации (подразделения)		
	2.	Отчетные документы туристской организации (подразделения)	6	
	Практические занятия			
1.	Оформить план работы подразделения			
	2.	Оформить отчет турагентской организации туроператору		
Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 4.2			12	
Тема 2.2. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)				
Тема 2.3. Основные операции делопроизводства				
Тема 2.4. Современные технические средства в офисе туристской организации (подразделения)				
Тема 2.5. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения)				
Консультации			10	
Производственная практика по профилю специальности			108	
Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения туристской организации				
1.1. Собрать информацию о деятельности организации и ее подразделений.				
1.2. Охарактеризовать туристскую организацию по следующим признакам:				
- туроператорская или турагентская деятельность				
- название				
- адрес				
- организационно-правовая форма				
- срок работы на рынке туристских услуг				
1.2. Ознакомиться с Уставом туристской организации или свидетельством, разрешающем ведение туристской деятельности				
1.3. Описать технические и санитарные условия офиса туристской организации (подразделения)				
Приложить: копию Устава (или выписку из устава) или копию свидетельства.				
2.1. Побеседовать с руководителем туристской организации (подразделения) и определите, какие виды и приемы планирования используются в данной организации (подразделении)				
2.2. Определить период планирования в туристской организации (подразделении)				
2.3. Составить план работы организации (подразделения) на полгода				
Приложить: существующий план работы организации (подразделения) – при наличии; разработанный план работы организации (подразделения)				
3.1. Ознакомиться с организационной структурой управления (ОСУ) туристской организацией; определить ее вид.				
3.2. Ознакомиться со штатным расписанием организации. Выделить отделы и должности туристской организации				
3.3. Ознакомиться с должностными инструкциями работников туристской организации.				
3.4. Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка.				
3.4. Представить качественные характеристики персонала: стаж, образование, квалификацию.				
3.5. Проанализировать ст. 63-81 Трудового кодекса (о приеме, переводе и увольнении сотрудников); выделить ключевые положения приема и увольнения сотрудников, заключения и расторжения трудового договора.				
3.6. Ознакомиться с должностной инструкцией менеджера по продажам. Законспектировать основные положения.				
3.7. Описать процедуру инструктажа работников туристской организации (подразделения)				
Приложить: схему ОСУ; штатное расписание; должностную инструкцию				
4.1. Определить форму, систему оплаты труда, социальные льготы работников туристской организации (подразделения).				
4.2. Определить виды конфликтов в организации.				

<p>5.1. Проконтролировать качество работы персонала организации (подразделения): оцените отзывы клиентов о работе персонала; с помощью кадровых документов выясните, когда в организации (подразделении) проходила аттестация (оценка) персонала, каковы ее результаты</p> <p>6.1. Рассчитать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (выручку, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации).</p> <p>6.2. Оценить офис туристской организации на соответствие требованиям к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, предъявляемые ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.</p> <p>Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства в туристской организации</p> <p>1.1. Перечислить организационно-правовые, распорядительные, отчетные и иные документы туристской организации (подразделения)</p> <p>2.2. Перечислить основные документы, сопровождающие реализацию турпродукта и оформление виз</p> <p>Приложить: копию документов</p> <p>2.1. Перечислить и охарактеризовать основные технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристской организации</p> <p>2.2. Охарактеризовать правила работы с офисной техникой в туристской организации</p> <p>2.3. Описать программные продукты (программное обеспечение), с помощью которых организовано делопроизводство в туристской организации (подразделении).</p> <p>3.1. Представить схему работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения)</p> <p>Приложить: блок-схемы работы с входящими, исходящими и внутренними документами организации (подразделения)</p> <p>4.1. Оформите отчет турагентской организации туроператору</p> <p>Приложить: отчет турагентской организации туроператору</p>			
Всего	294		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для обучения студентов данному модулю имеются в наличии: учебный кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности», оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных и тренинговых кабинетов, в т.ч. кабинета информатики, оснащенный специализированными компьютерными программами, используемыми в деятельности туристских предприятий.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

специализированные компьютерные программы, используемые в деятельности туристских предприятий.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Бикташева Д.Л. и др. Менеджмент в туризме: учебное пособие для студ. учреждений проф. образования. - М.: Издательский центр «Альфа-М: ИНФРА-М», 2017.-272 с// Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А. Зайцева – М: ИНФРА-М, 2021. – 366 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=377398>

3. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская, под ред. Е.И. Богданова. - М.: Инфра-М, 2021. - 176 с. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=376630>

Дополнительная литература:

1. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/В.М. Пищулов, 3-е изд., доп. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 284 с. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=362979>
2. Зайцева Т.В. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 336 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=307226>

Нормативно-правовые документы:

1. ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».
2. ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)
3. ГОСТ Р ЕН 13809-2012. - Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1609-ст)
4. ГОСТ 32612-2014. - Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 229-ст)

Справочно-библиографическая литература

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Периодические издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Журнал "Общество и право" // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=25801

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение модуля проходит в виде аудиторной и самостоятельной работы обучающихся.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях лекционного типа:

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;
- лекции с проблемным изложением учебного материала, используемые на занятиях практического типа:
- регламентированная самостоятельная деятельность обучающихся;
- частично-поисковая деятельность при выполнении методических разработок частей занятия;
- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности.

Лекции с использованием мультимедийных средств. Предусмотрены выездные занятия в гостиничные предприятия, встречи с руководителями и специалистами.

Используемые виды образовательных технологий:

1. Работа в команде – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

2. Контекстное обучение – мотивация обучающихся к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

3. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

На лекциях раскрываются следующие основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу: организация работы службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы питания, службы продаж и бронирования.

На практических занятиях более подробно изучается программный материал в целях отработки практических умений и навыков и усвоения тем МДК.

Самостоятельная работа направлена на углубленное изучение обучающимися материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе обучающихся, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке обучающимися отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у обучающихся инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от обучающегося активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Обучающийся должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения обучающийся определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изученными дисциплинами: «Технология и организация туристской деятельности», «Основы управления персоналом», «Документационное обеспечение управления».

На собеседовании обучающийся должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) подготовить краткое выступление по каждому из вопросов для самопроверки по изученной теме.

При презентации материала на практическом занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в формате Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы обучающегося.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости обучающихся и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов туристской индустрии.

Итоговой формой контроля успеваемости обучающихся по модулю является квалификационный экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа обучающегося в течение всего периода изучения модуля. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале обучения рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение обучающимся существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого обучающегося, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

При изучении модуля обучающиеся пишут курсовую работу, что позволяет более глубоко изучить материал.

Формой итогового контроля знаний обучающихся по модулю является квалификационный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников гостиничных предприятий, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует выше указанной области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональном стандарте.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата ¹	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	Иметь практический опыт (П4.1): - составления плана работы подразделения	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике,
	Уметь (У4.1): - составлять план работы подразделения	
	Знать (З4.1): - значение планирования как функции управления; - виды планирования и приемы эффективного планирования;	

¹ Оценивание компетенций, составляющих вид деятельности, подразумевает констатацию способности обучающихся применять знания и умения, осуществлять необходимые действия на

<p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<p>Иметь практический опыт (П 4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - проведения инструктажа работников; - контроля качества работы персонала; - проведения презентаций; - расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) <p>Уметь (У 4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; - использовать различные методы принятия решений; - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - осуществлять эффективное общение; - проводить инструктаж работников; - контролировать качество работы персонала; - контролировать технические и санитарные условия в офисе; - управлять конфликтами; - проводить презентации; - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - собирать информацию о качестве работы подразделения; - оценивать и анализировать качество работы подразделения; - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; - внедрять инновационные методы работы; <p>Знать (З 4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; - эффективные методы принятия решений; - основы организации туристской деятельности; - стандарты качества в туризме; - приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; - принципы эффективного контроля; - Трудовой кодекс Российской Федерации; - организацию отчетности в туризме; - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; - методику проведения презентаций; - основные показатели качества работы подразделения; - методы по сбору информации о качестве работы подразделения; - методы совершенствования работы подразделения; - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. 	
<p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию</p>	<p>Иметь практический опыт (П 4.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения <p>Уметь (У 4.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать и организовывать работу с офисной техникой; - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения <p>Знать (З 4.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	готовностью действовать в стандартных и нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей, проявления гражданско-патриотической позиции	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	демонстрация работоспособности, выполнение заданий в срок	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	