БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

для специальности 43.02.10 Туризм

Вологда

2016 г

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик:

БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики:

Журавлёв Никита Евгеньевич - преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Рассмотрена на методической комиссии БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 5

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 9

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 19

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) 23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Управление функциональным подразделением организации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать деятельность подразделения.
2. Организовывать и контролировать деятельность подчинённых.
3. Оформлять отчётно-планирующую документацию.

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 её подразделений;
– составления плана работы подразделения;
– проведения инструктажа работников;
– контроль качества работы персонала;
– составления отчётно-плановой документации о деятельности подразделения;
– проведение презентаций;
– расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь:

– собирать информацию о работе организации и отдельных её 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 отчётно-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 её подразделений;
– виды планирования и приёмы эффективного планирования;
– эффективные методы принятия решений;
– основы организации туристской деятельности;
– стандарты качества в туризме;
– правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
– приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
– методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
– принципы эффективного контроля;
– Трудовой кодекс Российской Федерации;
– организацию отчётности в туризме;
– основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
– методику проведения презентаций;
– основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения;
– инновации в сфере управления организацией туристской индустрии

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

всего – 340 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –196 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –120 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 76 часов;

учебной практики - 72 часа

производственной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Управление функциональным подразделением организации**, 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 подчинённых
ПК 4.3.	Оформлять отчётно-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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	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 4.1-4.3	**Раздел 01. Разработка системы управления деятельностью функционального подразделения**		**60**	40	-	**39**	-	**36**	**72**
	Раздел 02. Эксплуатация современной оргтехники и организация делопроизводства		**60**	40		**37**		**36**	**72**
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	-							-
	Всего:	**340**	**120**	80	-	**76**	-	**72**	**72**

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ В ФОРМЕ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА.

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 1. Разработка системы управления деятельностью функционального подразделения			**60**	
МДК 01. Управление деятельностью функционального подразделения			**60**	
Тема 1.1. Планирование деятельности подразделения	**Содержание**		**10**	
	1.	**Сущность и значение планирования как функции управления.** Сущность планирования. Этапы процесса планирования. Характеристика этапов процесса планирования. Принципы планирования. **Виды планов** Перспективное внутрифирменное планирование. Среднесрочное и текущее планирование	2	2
	2.	**Методика сбора информации** Методика сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений. Информационная база для планирования. Методика расчета основных плановых показателей	2	
	3.	**Особенности планирования деятельности подразделений предприятия.** Организационные формы внутрифирменного планирования. Организационно-иерархическая соподчиненность планов предприятия (подразделений)	2	
	4.	**Планирование деятельности подразделения.** Этапы планирования. Структурные компоненты планов.	2	
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия		2	
	1.	Выполнение заданий в рамках деловой игры «Я в будущем». Построение различных видов планов, на основе своих жизненных целей .		
	2.	Обработка информации по деятельности конкретной организации и работе отдельных подразделений		

	3.	Составление плана работы любого из подразделения выбранной организации		
Тема 1.2. Психологическая составляющая работы руководителя	**Содержание**		**20**	
	1.	**Психология делового общения.** Понятие управленческого общения и основные подходы к его рассмотрению. Структура управленческого общения. Функции управленческого общения. Жанры общения руководителя с подчинёнными. Культура речи руководителя как этический фактор управления. Неречевые средства управленческого общения. Организация системы коммуникаций в процессе управления. Преодоление психологических барьеров в коммуникативном поведении подчинённого. Психологические приёмы эффективного общения руководителя и подчинённых.	2	3
	2.	**Методология разрешения конфликтов** Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации. Природа и социальная роль конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Приёмы, способы и правила эффективной работы с конфликтами в организации. **Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний.** Стратегии ведения переговоров, совещаний и их динамика. Подготовка к переговорам, совещаниям. Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний. Введение переговоров, совещаний. Анализ результатов совещаний, переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров, совещаний.	2	
	3.	**Организация и методика проведения презентаций.** Выбор темы, проблемы, целей и задач презентации. Подготовка к выступлению (разработка содержания выступления, оформление помещения, приглашение слушателей). Процессы выступление и его правильное построение. Анализ итогов презентации	2	
	4.	**Система методов управления персоналом.** Соотношений понятий: потребность, мотив, стимул, мотивация, мотивирование, стимулирование. Теории мотивации: первичные (X, Y, Z), процессуальные, содержательные. Концепция системы мотивации персонала и стратегия предприятия. Элементы системы мотивации. Средства мотивационного воздействия: оклады и тарифные ставки; премиальное вознаграждение сотрудников; косвенное материальное стимулирование; нематериальное стимулирование сотрудников	2	
	5.	**Принятие управленческих решений.** Виды управленческих решений. Этапы принятия управленческих решений. Психологическая деятельность руководителя при принятии управленческого решения. Методы индивидуального и группового принятия решений. Эффективные методы принятия решений. Характеристики эффективного управленческого решения	2	
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия		10	

	1. 2. 3.	Выполнение заданий по определению коммуникативных способностей студентов Участие в тренинге по выработке коммуникативных навыков и умений. Участие в деловой игре «Дискуссия»	2	
	4. 5. 6. 7.	Выполнение тестовых заданий по определению уровня конфликтности Решение ситуационных задач: «Идентификация конфликтов» Участие в дидактической игре «Фрустрирующие ситуации» Участие в дидактической игре «Оценка глубины конфликта»	2	
	8. 9.	Проведение анализа конфликтных ситуаций на заданном примере. Проведение оценки последствий конфликта. Разработка рекомендаций по профилактике конфликтов. Участие в ролевой игре. Принятие управленческого решения в конкретной ситуации. Выполнение тренинга по выработке навыков организации групповой дискуссии.	2	
	10. 11.	Участие в социально-ролевой игре «Деловая беседа» Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед	2	
	12. 13. 15.	Выполнение упражнений по применению правил и принципов делегирования полномочий Выполнение упражнений по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях Решение ситуационных задач по использованию нестандартных методов принятия решений	2	
Тема 1.3. Организация и контроль за качеством работы подчинённых в туристской деятельности	**Содержание**		**18** 14	
	1.	**Организация туристской деятельности** Основы организации туристской деятельности. Предмет организации туристической деятельности. Основные понятия и категории предмета. Организационные основы туризма. Теория туристского продукта. Туристская индустрия и её структура. Безопасность туризма. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма. Гостиничный комплекс, комплекс услуг предприятий питания и его роль в туризме. Транспортные услуги в туризме. Туристские ресурсы и центры. Современное состояние и перспективы развития мирового туризма. 2		2
	2.	**Методологические основы качества в туристической деятельности.** Стандарты качества в туризме. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций. Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности		

		услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества». Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Модели управления качеством. Система международных стандартов на системы менеджмента. Сертификация в области туризма. Оценка результативности и эффективности систем менеджмента качества.		
	3.	**Контроль за качеством работы подчиненных** Контроль как способ оценки качества работы. Сущность и формы контроля. Принципы эффективного контроля. Этапы процесса контроля. Контроль качества работы персонала.4		
	4.	**Оценка качества работы подразделения и организации.** Основные показатели качества работы подразделения. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения. Методы совершенствования работы подразделения. Основные финансовые показатели деятельности организации и методика их расчёта (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности). 4		
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия		4	
	1.	Участие в семинаре: Инновации в сертификации и стандартизации в управлении качеством на современном этапе	2	
	2.	Участие на семинарском занятии: Методологические особенности менеджмента качества в индустрии туризма	2	
Тема 1.4. Инновационная деятельность в туристической сфере	**Содержание**		**12**	
	1.	**Инновационная деятельность в туристской сфере** Содержание инноваций в туризме (разработка уникальных ресторанных, гостиничных услуг, сочетающих в себе достаточный комфорт и специфичность каждого уголка страны; применение технических достижений в создании новых и развитии существующих продуктов на рынке туристических услуг, использование невозможных ранее туристических ресурсов, современных маркетинга, менеджмента и т. д.). Управление инновационными программами развития туризма. Проблемы управления инновациями в туризме.	4 2 2	3
	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия		8	

	1.	Участие на семинарском занятии: Цели, задачи и функции управления инновациями	2	
	2.	Участие на семинарском занятии: Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	2	
	3.	Разработка проекта совершенствования туристического бизнеса посредствам использования инновационных методов работы	2	
	4.	Разработка методов и критерий оценки готовности коллектива к инновациям.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1: 1. Освоение видов и особенностей общения. Изучение элементов невербального взаимодействия 2. Сбор информации о деятельности конкретного предприятия и работе отдельных её подразделений 3. Изучение элементов профессионального общения с коллегами и клиентами 4. Изучение динамики различных видов конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликте 5. Изучение конструктивных методов разрешения конфликтов. 6. Разработка плана действий руководителя по урегулированию конфликтов в организации 7. Разработка стратегии и тактики проведения переговоров. Проведение анализа альтернатив. 8. Разработка карты потребностей студентов группы. Проведение анализа ведущих потребностей и способов их использования в учебной деятельности. 9. Изучение процессуальных теорий мотивации (Модель мотивации Портера-Лоулера, теория ожиданий Врума, теория справедливости) 10. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений. Разработка рекомендаций по решению проблемы. 11. Изучение понятия и сущности качества продукции и услуг. 12. Изучение квалификационных требований к основным должностям работников туристской индустрии. 13. Изучение инновационных процессов в туристической сфере. 14. Подготовка к участию в семинаре «Инновации в сертификации и стандартизации в управлении качеством на современном этапе». 15. Подготовка к участию в семинаре «Методологические особенности менеджмента качества в индустрии туризма». 16. Разработка инновационных проектов по плану: 1. Содержание инновационного проекта. 2. Этапы выполнения инновационных проектов. 3. Этапы внедрения инновационных проектов. 4. Методы оценки инновационных проектов. 17. Подготовка к участию в семинаре «Цели, задачи и функции управления инновациями». 18. Подготовка к участию в семинаре «Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта».			**39**	
Раздел 2. Эксплуатация современной оргтехники и организация делопроизводства			**60**	
МДК 02. Современная оргтехника и организация делопроизводства			**60**	

Тема 2.1. Документационное обеспечение работы в туризме	**Содержание**		30	
	1.	**Общие положения ведения делопроизводства**	18	3
			6	
		Правила организации делопроизводства. Организация документооборота (общие положения).	2	
		Регистрация и учет поступающих в организацию документов. Подготовка и регистрация отправляемых документов. Прохождение внутренних документов.	2	
		Учет объема документооборота. Контроль за исполнением документов.	2	
	2.	**Правила работы с офисной техникой**	6	
		Роль орг.техники в профессиональной деятельности.	2	
		Перечень средств, необходимых для качественной деятельности.	2	
		Правила работы с офисной техникой.	2	
	3.	**Оформление отчётно-планирующей документации**	6	
		Организация отчётности в туризме. Понятие «документ», «документоведение», «документационное обеспечение управления»;	2	
		Государственная система документационного обеспечения управления; документирование управленческой деятельности;	2	
		Государственный стандарт унифицированной системы документации; организация работы с документами в сфере туристского сервиса; автоматизация процессов документационного обеспечения управления	2	
	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия		12	
	1. 2.	Разработка алгоритма проведения инструктажа работников Составление отчётно-плановую документацию о деятельности своей организации; Участие в семинаре-практикуме: Оформление туристской путевки, туристские формальности	4	

	3. 4.	Составление должностной инструкции (менеджера по туризму) Составление приказа. Составление заявления о приеме на работу, приказа о приеме на работу, заключение трудового договора	4	
	5. 6.	Составление докладной записки, объяснительной записки, протокола, акта, справки. Составление разных видов служебных писем (гарантийное, информационное, сообщение, приглашение, напоминание, требование, предложение).	4	
Тема 2.2. Нормативно-правовое регулирование туристической деятельности	**Содержание**		30	
	1.	**Правовое регулирование туристской деятельности.** Международное законодательство о туризме, законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации о туризме, правовые документы, регламентирующие режим выезда и въезда, паспортный, визовый, таможенный и санитарный контроль, нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю, документы по сертификации, лицензированию и стандартизации в туризме, документы по страхованию в туризме, нормативно-правовые акты по осуществлению рекламной деятельности, нормативно-правовые акты, регулирующие обязательственные отношения в туризме.	20 10	3
	2.	**Правовое обеспечение профессиональной деятельности.** Понятие правового регулирования производственных отношений в сфере профессиональной деятельности. Трудовой кодекс Российской Федерации. Организационно-правовые формы юридических лиц: трудовое право. Трудовой договор (контракт) и порядок его заключения, основания прекращения. Оплата труда. Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения. Административные правонарушения и административная ответственность. Право социальной защиты граждан. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров.	10	
	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия		10	
	1.	Участие на семинарском занятии: Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников	2	
	2.	Участие на семинарском занятии: Трудовой договор (Гарантии реализации права граждан на труд. Коллективный договор, его содержание и стороны. Понятие трудового договора. Форма и содержание трудового договора. Сроки трудового договора. Испытательный срок. Заключение и основания прекращения трудового договора. Рабочее время. Сверхурочные работы).	2	
	3.	Участие на семинарском занятии: Трудовые споры. Сроки обращения за разрешением трудовых споров в комиссию по трудовым спорам и в	4	

		районный (городской) федеральный суд.		
	4.	Участие в деловой игре «Кабинетные условия». Оценить технические и санитарные условия в кабинете	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2: 1. Рассмотреть этапы регистрации документов (входящих, исходящих, внутренних) 2. Проанализировать процесс группировки документов в деле 3. Оценить значимость документов и сроки их хранения (значение и ценность документов, экспертные комиссии организации, критерии оценки информационного содержания документов) 4. Оформление документов и дел к уничтожению 5. Оформление документов на длительное и постоянное хранение 6. Составить агентский договор. Составить договор между туроператором и гостиничным предприятием, между туроператором и транспортным предприятием 7. Заполнить бланк туристской путевки, туристского ваучера, заявки на бронирование, подтверждения бронирования 8. Использование новых информационных технологий для организации делопроизводства в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма. 9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (пункт 2) 11. Изучение нормативных акты органов местного самоуправления в области туризма 12. Составить учредительный договор 13. Составить служебную записку, отзыв, заключение 14. Составить текст служебной телеграммы 15. Составить претензию, жалобу, предложение 16. Композиционная структура текста документов. Основные этапы компьютерной подготовки текстовых документов 17. Трудовое право. Функции и нормы трудового права 18. Понятие коллективного договора: порядок его заключения и действия. 19. Порядок и условия изменения трудового договора. Отстранение работника от работы. Защита персональных данных работника. 20. Порядок разрешения индивидуальных и коллективных трудовых споров 21. Подготовка к участию в семинаре-практикуме «Оформление туристской путевки, туристские формальности» 22. Подготовка к участию в семинаре «Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников». 23. Подготовка к участию в семинаре «Трудовой договор». 24. Подготовка к участию в семинаре «Трудовые споры. Сроки обращения за разрешением трудовых споров в комиссию по трудовым спорам и в районный (городской) федеральный суд».			**37**	

Учебная практика **Виды работ:** 1. Анализ цели и задач работы туристической организации (подразделения). 2. Разработка плана её работы на 1 квартал. 3. Оценка технических и санитарных условий работы сотрудников организации (подразделения). 4. Сбор информации о качестве работы организации (подразделения). 5. Оценка качества работы персонала. 6. Использование в процессе прохождения практики стандартных компьютерных программ и других средств технического оснащения. 7. Работа с офисной техникой. 8. Использование стандартного программного обеспечением для организации делопроизводства	**72**	
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю **Виды работ:** 9. Анализ цели и задач работы туристической организации (подразделения). 10. Разработка плана её работы на 1 квартал. 11. Оценка технических и санитарных условий работы сотрудников организации (подразделения). 12. Сбор информации о качестве работы организации (подразделения). 13. Оценка качества работы персонала. 14. Помощь сотрудникам в составлении различной отчётно-плановых документации по работе организации (подразделения). **15.** Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)**.** 16. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы организации (подразделения). 17. На основе анализа качества работы организации в целом (подразделения) разработка и проведение презентации о её положении и предложение способов его улучшения. 18. Использование в процессе прохождения практики стандартных компьютерных программ и других средств технического оснащения. 19. Работа с офисной техникой. 20. Использование стандартного программного обеспечением для организации делопроизводства	73	
Всего	**340**	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета; лаборатории.

Оборудование учебного кабинета:

- персональные компьютеры (ноутбуки);
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка (проектор, экран);
- принтер;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа (проектор, экран).

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- персональные компьютеры (ноутбуки);
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка (проектор, экран);
- принтер;
- комплект учебно-методической документации.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить сосредоточенно.

Данная программа для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ реализуется с соблюдением следующих условий:

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (свободное передвижение по аудитории во время занятия, меньший объём практических работ и их количество, увеличение сроков подготовки к зачетным работам);
- для лиц с нарушениями слуха (посадка на первой – второй парте; обеспечение дидактическими материалами в печатном и в электронном виде);
- для лиц с нарушениями зрения (посадка на первой – второй парте; обеспечение дидактическими материалами в печатном и в электронном виде).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Бикташева Д. Менеджмент в туризме. – М.: Альфа - М, 2009. – 272 с.

Дополнительные источники:

1. Арефьев В. Е. Введение в туризм. Барнаул, 2008. – С. 4
2. Балабанов И.Т., Балабанов А.И.Экономика туризма: учебное пособие.- 2010 – 44с.
3. Баскаков В.А. «Менеджмент», ЧЭК, 2002– 74с.
4. Баскаков В.А. «Менеджмент», Электронное учебное пособие, ЧЭК 2008. – 124с.
5. Биржаков М.Б.Введение в туризм. –М-СПб «Невский фонд», 2012 .- 65с.
6. Веселова Н. Ю. Организация туристского бизнеса. Краснодар, 2005. – 341с.
7. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов-на-Дону, 2003. – 38с.
8. Галенко В. «Как эффективно управлять организацией», М.: Бератор-Пресс, 2003.– 100с.
9. Гущина И.А. Документальное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: НИЦ Инфра – М, 2009. – 354 с.
10. Даньшин Н. К. Организация и технология туризма. Донецк, 2006. – 121с.
11. Дмитриенко Ю. В., Кармашкова Н. В., Чернова Т. В. Основы туристского бизнеса. Хабаровск, 2003. – 90с.
12. Карташова Л.В. Управление человеческими ресурсами:Учебник.- М.:ИНФРА-М, 2005-236с. – 63с.
13. Каурова А. Д. Организация сферы туризма. СПб., 2005. – 98с.
14. Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. М., 2003. – 56с.
15. Мазури и др. «Эффективный менеджмент», М.: Высшая школа, 2003.– 123с.
16. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности.//Н. И. Гаранин, И. В. – 304с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия междисциплинарных курсов проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.

Предусмотрено в целях реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для

формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Производственная (по профилю специальности) практики проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарных курсов.

Освоению профессионального модуля «Управление функциональным подразделением организации» должно предшествовать изучение дисциплин:

«Общий гуманитарный и социально-экономический цикл»

История

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

«Математический и общий естественнонаучный цикл»:

Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

География туризма

Цикла «Общепрофессиональные дисциплины»

Организация туристской индустрии

Психология делового общения (практикум)

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации

В ходе производственной практики обучающимся оказываются консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю профессионального модуля «Управление функциональным подразделением организации» и специальности Туризм.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- обязателен опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки

ПК.4.1. Планировать деятельность подразделения	- демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; - демонстрация качества составления плана работы подразделения; - демонстрация умений использовать различные методы принятия решений; - проведение инструктажа работников	*Экспертная оценка выполнения практического задания* *Экспертная оценка на практическом занятии* *Тестирование* *Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике* *Квалификационный экзамен*
ПК.4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	- определение видов и способов контроля качества работы персонала; - демонстрация качества проведения контроля; - осуществление контроля технических и санитарных условий в помещении; - организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп; - демонстрация способности работать в команде и осуществлять лидерские функции; - установление эффективного общения; - нахождение эффективных способов управления конфликтами;	
ПК.4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	- выполнение работы с использованием офисной техники; - демонстрация качества оформления отчётно-плановой документации по работе подразделения; - использование на практике правил организации делопроизводства; - планирование и проведение презентаций	

ПК.4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.	- получение основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - выполнение сбора полной информации о качестве работы подразделения; - выделение основных показателей оценки и анализа качества работы подразделения; - определение мер по повышению эффективности работы подразделения; - внедрение инновационных методов работы подразделения	

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	– демонстрация интереса к будущей профессии	*Тестирование* *Экспертная оценка выполнения практического задания* *Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике* *Квалификационный экзамен*
ОК.2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– определение и применение методов и способов решения профессиональных задач; – демонстрация оценки эффективности и качества выполнения используемых методов и способов решения профессиональных задач	
ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач управления функциональным подразделением организации в туристической сфере	

ОК.4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– выполнение эффективного поиска необходимой информации в различных источниках, включая электронные	
ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– выполнение работы с использованием технологического оборудования и компьютерной техники для организации туристической деятельности	
ОК.6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– демонстрация эффективного взаимодействия с обучающимися, преподавателями в ходе обучения и руководителями в процессе прохождения производственной практики	
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– осуществление самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– выполнение анализа инноваций в сфере управления организациями туристической индустрии;	
ОК.10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности	

Примерные темы для подготовки к квалификационному экзамену

1. Сущность и значение планирования как функции управления (определение планирования, структура планирования, значение планирования и его влияние на качество работы организации).
2. Виды планов (определение плана, примеры планов, виды планов, основания классификации).
3. Методика сбора информации (цели и способы сбора информации, способы обработки информации, формы представления информации).
4. Планирование деятельности функционального подразделения турфирмы.
5. Особенности планирования работы подразделений турфирмы.
6. Психология делового общения при организации работы подразделения.
7. Порядок и методика проведения деловых переговоров, встреч и совещаний.
8. Способы разрешения конфликтов в трудовом коллективе.
9. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед. Делегирование полномочий.
10. Организация и методика проведения презентаций туристического продукта.
11. Порядок принятия управленческих решений.
12. Моделирование ситуации принятия конкретного управленческого решения.
13. Контроль за качеством работы подчиненных способы осуществления контроля.
14. Сертификация и стандартизация в управлении качеством на современном этапе.
15. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии туризма (как контролируют управление и качество оказания туристических услуг).
16. Инновационная деятельность в туристской сфере (определение инновации, современные инновационные системы).
17. Управление инновационными программами развития туризма. Проблемы управления инновациями в туризме (Как внедряются и появляются инновации, какие проблемы возникают на пути их реализации).
18. Цели, задачи и функции управления инновациями.
19. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта (какие инновации помогают реализовать туристический продукт).
20. Общие положения ведения делопроизводства (что такое делопроизводство, и что в него входит).
21. Правила работы с офисной техникой.
22. Оценка технические и санитарные условий офиса турфирмы.
23. Трудовые споры: виды и порядок разрешения.

24. Трудовой договор: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
25. Протокол: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
26. Отчет о деятельности функционального подразделения.
27. Докладная записка: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
28. Приказ: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
29. Резюме: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
30. Должностная инструкция: требования к оформлению и содержанию, порядок регистрации и рассмотрения.
31. Правила организации делопроизводства. Организация документооборота (что такое делопроизводство и документооборот, зачем он нужен, и где применяется).
32. Учет объема документооборота. Контроль за исполнением документов (что такое документооборот, как контролировать весь поток документов в организации.)
33. Организация отчётности в туризме. Понятие «документ», «документоведение», «документационное обеспечение управления.
34. Разработка алгоритма проведения инструктажа работников.
35. Правовое регулирование туристской деятельности.
36. Этапы регистрации документов (входящих, исходящих, внутренних).
37. Порядок и условия изменения трудового договора. Отстранение работника от работы. Защита персональных данных работника.