

Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Новгородский агротехнический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности 43.02.10 Туризм

квалификация-специалист по туризму

Согласовано

Директор Центра туризма «Золотые
Купола»

/О.В. Григорьева

« 3 » 09 2019

М.П.

**Утверждаю**

Директор ОГБПОУ «Новгородский
агротехнический техникум»

/ А.А. Осипов

« 3 » 09 2019 г.



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10. Туризм с присвоением квалификации «специалист по туризму», утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 7.05.2014 г. № 474

Организация-разработчик – ОГБПОУ «Новгородский агротехнический техникум»

Разработчики:

Васильева Е.Н., Кустова С.И., преподаватели специального учебного цикла
ОГБПОУ «Новгородский агротехнический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Управление функциональным подразделением

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Управление функциональными подразделениями 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.

Примерная программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостиничного обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место профессионального модуля в структуре ОПОП:

ПМ.04 Управление функциональным подразделением относится к профессиональному циклу, дисциплины профессионального модуля основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения профессионального модуля **ПМ.04 Управление функциональным подразделением** обучающийся должен:

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;
- работы с офисной техникой;
- 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 приема 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 управления 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.

Выпускник, освоивший учебную дисциплину ПМ.04 Управление функциональным подразделением, в соответствии с ФГОС должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими способность:

- 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.

ПК.4.1 Планировать деятельность подразделения.

ПК.4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

ПК.4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию

1.4. Количество часов на освоение профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося	– 192 часа, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	– 128 часа
самостоятельной работы обучающегося	– 64 часа
учебная практика	– 36 час
производственная практика	– 72 час

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Управление функциональным подразделением 2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	192
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	128
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	24
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	64
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Учебная практика	36
Производственная практика	72

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Управление функциональным подразделением

2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Код профессиональных компетенций	Наименование 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, часов
			Всего, часов	в том числе лабораторные работы и практические занятия	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
ОК 1-9 ПК 4.1 – 4.3	МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	114	76	24	-	38	-	-	-
ОК 1-9 ПК 4.1 – 4.3	МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	78	52	16	-	26	-	-	-
	Учебная практика	36	-	-	-	-	-	36	-
	Производственная практика	72	-	-	-	-	-	-	72
	Всего:	300	128	40	-	64	-	36	72

**2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 Управление функциональным подразделением**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации			
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения		114	
Тема 1.1. Технология организации работ структурного подразделения компании	Содержание	22	
	<p>1. Цели, задачи и миссия туристской организации. Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.</p>	4	1-2
	<p>2. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. Организация как функция управления подразделением. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.</p>	2	
	<p>3. Делегирование полномочий. Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения.</p>	4	
	<p>4. Мотивация персонала структурного подразделения Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: сущность и формы.</p>	2	
	Практические занятия	10	
	1. Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях	2	3
	2. Построение «дерева целей»	2	
	3. Построение структуры управления по заданным параметрам	2	
4. Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения. Составление должностной инструкции	2		
5. Разработка программы мотивации сотрудников подразделения			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часо	Уровень освоения
Тема 1.2. Планирование деятельности структурного подразделения	Содержание	8	
	1. Сущность планирования. Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Перспективный анализ развития подразделения	2	1-2
	2. Технология планирования Характеристика процесса планирования в организации и его этапы. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.	2	
	Практические занятия	4	
	1. Составление плана работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов.	4	3
Тема 1.3. Организация делового общения	Содержание	16	
	1. Система коммуникаций организации. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьер	2	2
	2. Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды Межличностное общение и его проблемы. Механизм делового общения. Способы общения и условия эффективного взаимодействия. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров	4	
	Практические занятия	10	
	1. Построение схемы коммуникаций подразделений туристической организации.	2	3
	2. Подготовка и проведение делового совещания с использованием презентации	2	
	3. Организация и проведение деловых переговоров	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часо	Уровень освоения
Тема 1.4. Групповая динамика	Содержание	16	
	1. Рабочая группа и ее структура. Коллектив и его особенности. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы. Причины их образования. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления. Групповые феномены и их характеристики. Руководство коллективом (Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления).	4	2
	2. Управление конфликтами. Понятие конфликта и его структурные компоненты. Причины возникновения и динамика развития конфликта. Способы управления конфликтами. Стратегия поведения в конфликте.	4	
	Практические занятия	8	
	1. Анализ социально-психологического климата в группе	2	3
	2. Определение деловых ролей в малых группах	2	
	3. Разрешение конфликта между членами группы	2	
4. Определение стиля управления в конкретной ситуации	2		
Тема 1.5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	Содержание	14	
	1. Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность. Информационное обеспечение контроля	2	
	2. Управление качеством работы подразделения. Стандарты качества в туризме и их соблюдение. Основные показатели качества работы подразделения. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<p>3. Основные финансовые показатели работы организации и подразделения Себестоимость и ее виды. Калькулирование себестоимости продукции. Доход предприятия, его сущность и значение. Механизм образования и использования прибыли. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли. Порог рентабельности. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов.</p>	4	
	Практические занятия	10	
	1. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения.	2	3
	2. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений	6	
	3. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.	2	
	<p>Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 4 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Сбор информации о работе туристских организаций и отдельных ее подразделений. Изучение различных видов инструктажа работников. Сбор и анализ информации о качестве работы подразделения. Проведение сравнительного анализа различных типов ОСУ. Составление схемы структуры бизнес-плана. Проведение сравнительного анализа видов контроля. Оценка вариантов управленческого решения. Оценка уровня общения и определение проблем общения. Анализ конфликтных ситуаций в группе и определение причин их возникновения.</p>	38	
Экзамен			
МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства			
Тема 2.1. Документация функционального подразделения	Содержание	10	
	<p>1 Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. Юридическое значение документов. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Понятие о документе, виды документов, функции документов, правила оформления управленческих документов. Унификация и стандартизация документов (ГОСТ, ОСТ, РСТ)</p>	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часо	Уровень освоения
компания	2 Бланки документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30 - 2003	2	2
	3 Реквизиты документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30 - 2003	2	2
	4 Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Требования к оформлению документов	2	
	Практические занятия		
	№1. Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями	2	3
Тема 2.2. Структура документации подразделения	Содержание	18	
	1 Организационно-распорядительная документация. Организационная документация: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения. Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, заключение, отзыв, перечень, список, переписка	2	2
	2 Документирование трудовых правоотношений. Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу,	4	2
	Практические занятия		
	№2. Формирование организационной документации. Оформление распорядительной документации. Работа со справочной документацией.	8	3
	№3. Разработка и формирование документации по личному составу. №4. Заполнение документов строгой отчетности. Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения		
Тема 2.3. Основы организации делопроизводства	Содержание	30	
	1 Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Порядок обработки документов. Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел.	2	2
	2 Регистрация и индексация документов. Места и формы регистрации документов. Формы регистрации документов. Картотеки и методики их создания. Компьютерные технологии регистрации документов	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	3 Организация контроля исполнения документов. Уровни контроля. Задачи контроля. Сроки исполнения документов. Постановка на контроль. Проверка хода исполнения. Снятие документа с контроля. Анализ исполнительской дисциплины.	2	2
	4 Справочно-информационная работа.	2	2
	5 Составление номенклатуры дел. Распределение исполненных документов в дела. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел.	2	2
	6 Формирование и оформление дел. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (пошивка) дел. Оформление обложек дел постоянного и временного хранения. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристической фирмы.	2	2
	7 Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве. Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив.	2	2
	Практические занятия №5. Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения. Регистрация документации. Работа с типовыми документами. №6. Практика формирования и оформления дел. Формирование электронной картотеки.	4	3
Тема 2.4. Использование современной техники при работе с документацией.	Содержание 1 Основные средства оргтехники, используемые в туристических фирмах. Автоматизированные технологии работы с документами Практические занятия №7. Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные отраслевые сети	6 4 2	2-3 3
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Сбор информации о деятельности организации и ее подразделений.		26	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Изучение нормативно-правовой основы туристической организации. 3. Изучение специальной и общей документации подразделений туристической фирмы. 4. Ознакомление с типовыми должностными инструкциями. 5. Изучение типовых инструктажей работников. 6. Работа с информационно-поисковыми системами. 7. Формирование делового письма. 8. Практика работы с автоматизированными рабочими местами. 		
Учебная практика профессионального модуля		36	
	<p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепить полученные знания и навыки в процессе теоретического обучения. 2. Подготовиться к самостоятельной профессиональной деятельности на туристских предприятиях в сфере менеджмента, ориентированного в том числе на мотивацию потребительского спроса. 3. Овладеть навыками сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 4. Ознакомление с должностными обязанностями персонала турфирмы. 5. Изучить правила по технике безопасности. 6. Изучить график работы предприятия. 7. Овладеть навыками работы с офисной техникой. 8. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства 9. Овладеть навыками формирования отчетности в туризме 10. Решение ситуационных задач 11. Ознакомление со структурой предприятия и должностными инструкциями 		
Производственная практика по профилю специальности		72	
	<p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 2. Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы. 3. Описание структуры и кадровой политики турфирмы. 4. Соблюдение правил техники безопасности. 5. Практика работы с офисной техникой. 6. Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. 7. Практика работы с туристской документацией и отчетностью. 8. Анализ системы планирования турфирмы. 9. Анализ системы мотивации турфирмы. 		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
10. Анализ системы контроля турфирмы. 11. Анализ системы коммуникации турфирмы. 12. Характеристика используемых методов управления. 13. Оценка психологического климата турфирмы.			
ВСЕГО часов		222	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 3— репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

2— продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач);

1— ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности; лабораторий и тренинговых кабинетов: информационно-коммуникационных технологий; делопроизводства и оргтехники; учебный (тренинговый) офис; учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: доска, ученические столы 1 -2 местные с комплектом стульев (компьютерные, учебные, демонстрационные), стол для преподавателя, компьютерный стол, демонстрационный стеллаж, шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.;

Технические средства обучения: интерактивная доска, мультивизор, видео двойка, мультимедийный проектор; средства новых информационных технологий (СНИТ); традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты); компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: столы, стулья, компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение обучения Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве. Учебник для вуз. М.:ЮНИТИ-ДАНА. 2017г.-191с. (Электронный ресурс) (формат PDF)
2. Муртазаева Р.Н. Организация производства. Учебное пособие. Волгоград.:ФГБОУ ВПО Волгоградский ГАУ. 2015г.-180с. (Электронный ресурс) (формат PDF)
3. Королев Л.М. Психология управления. Учебное пособие для вуз. М.:Дашков и К. 2016г.-188с. (Электронный ресурс) (формат PDF)
4. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. Учебник и практикум для спо.М.:Юрайт. 2018г.-461с.

Дополнительные источники:

1. Бикташева Д.Л. и др. Менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.:АЛЬФА-М. 2010г.-272с.
2. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Учебное пособие. М.:ФОРУМ. 2011г.-168с
3. Чудновский А.Д. и др. Менеджмент туризма. Учебник для вуз. М.:Федеральное агентство по туризму. 2014г.-576с. (Электронный ресурс) (формат PDF)
4. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций. Учебник для спо. М.:Советский спорт. 2014г.-248с.(Электронный ресурс) (формат PDF)
5. Михайлина Г.И. Управление персоналом. Учебное пособие. М.:Дашков и Ко. 2012г. - 280с. (Электронный ресурс) (формат PDF)

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru Портал для турагента
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
4. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
5. www.zakonrf.info. Правовая система «Российское законодательство». Форма доступа:
6. Электронные словари. Форма доступа: <http://slovari.yandex.ru>
7. www.vniidad.ru - ВНИИДАД;
8. www.working-papers.ru - Делопроизводство;
9. www.sekretariat.ru - PRO Секретариат;
10. <http://www.top-personal.ru>.

Обязательным условием организации образовательного процесса в рамках профессионального модуля «Управление функциональными подразделениями организации» является освоение программ общепрофессиональных дисциплин.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПОУ «УКНиУ», реализующий подготовку по учебной дисциплине профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Итоговый контроль проводится экзаменационной комиссией после обучения по междисциплинарному курсу.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся, работодатели.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.4.1 Планировать деятельность подразделения.	Уметь планировать деятельность подразделения.	Практическая работа
ПК.4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Уметь организовывать и Контролировать деятельность подчиненных	Практическая работа
ПК.4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Уметь оформлять отчетно-планирующую документацию.	Практическая работа
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; оценка эффективности и качества выполнения	- наблюдение за обучающимся на производственной практике; - оценка результативности работы обучающегося при выполнении индивидуальных заданий
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	Оценка результативности работы обучающегося при исполнении

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
нести за них ответственность.		профессиональной деятельности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	оценка эффективности работы с источниками информации при формализованном наблюдении
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	оценка эффективности работы обучающегося с ИКТ при формализованном наблюдении
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями, методистами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения профессиональной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Организация целостного педагогического процесса, проявление ответственности за качество и результат	оценка эффективности организации педагогического процесса
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование процесса самообразования, самовоспитания для профессионального и личностного развития	оценка результативности выполнения плана самообразования, самовоспитания обучающегося
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену МДК.04.01
«Управление деятельностью функционального подразделения»

1. Понятие и цели управления персоналом.
2. Функции управления персоналом.
3. Организационные структуры управления персоналом.
4. Факторы, влияющие на планирование потребности в персонале.
5. Методы планирования.
6. Понятие и этапы деловой карьеры.
7. Конфликт, функции конфликтов.
8. Уровни конфликтов в организации.
9. Управление конфликтной ситуацией.
10. Технология принятия решений.
11. Морально-психологический климат коллектива.
12. Оценка эффективности управления предприятием.
13. Определение и понятие менеджмента гостеприимства
14. Факторы внешней и внутренней среды организации
15. Функции менеджмента и их роль в управлении организации
16. Каналы получения заявок на бронирования
17. Типы бронирования
18. Процедура поселения гостя. Этапы и их характеристика.
19. Правила встречи, приветствия гостя.
20. Автоматизации гостиничного хозяйства
21. Основные обязанности сотрудников службы приема и размещения