

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

СОГЛАСОВАНО:

Бельх Мария Витальевна, директор
Бюро Путешествий Марии Бельх

« 28 » 06 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Кузьмина С.А., директор ЧПОУ
«Магнитогорский колледж
современного образования»

« 23 » 08 2023 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИК

Уровень профессионального образования - среднее
профессиональное образование (программа подготовки
специалистов среднего звена)

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму и
гостеприимству

Форма обучения – заочная

г. Магнитогорск, 2023г.

Программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Чистякова А. А., преподаватель профессиональных дисциплин ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования».

Пимонова Т.К., кандидат экономических наук, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Программа учебной и производственной практик рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования» (Протокол № 7 от «28 » июня 2023г.), согласована с работодателями.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	8
2.1. Объем и виды практики по специальности.....	8
2.2. Содержание учебной и производственной практики.....	9
2.2.1. Содержание учебной и производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	9
2.2.2. Содержание учебной и производственной практики по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление турагентских и туроператорских услуг.....	18
2.2.3. Содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям.....	26
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	35
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной и производственной практики.....	35
3.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики.....	35
1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;.....	37
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;.....	37
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».....	37
3.3. Общие требования к организации учебной и производственной практики.....	37
3.4. Кадровое обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики.....	38

Пояснительная записка

Учебная и производственная практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО). Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации ОПОП СПО предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

При заочной форме обучения практика реализуется в объеме, предусмотренном для очной формы обучения. Все виды практики, предусмотренные ФГОС по программам подготовки специалистов среднего звена, должны быть выполнены в полном объеме.

Учебная и производственная практика реализуется обучающимся самостоятельно с представлением и последующей защитой отчета в форме собеседования. Обучающиеся, имеющие стаж работы или работающие на должностях, соответствующих получаемой квалификации, могут освобождаться от прохождения учебной и производственной практики на основании предоставленных с места работы справок.

Целью практики является формирование профессиональных и общих компетенций по специальности.

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются образовательным учреждением в соответствии с ОПОП образовательного учреждения.

Учебная и производственная практика по профилю специальности проводится образовательным учреждением в рамках профессиональных модулей и может реализовываться концентрированно, в несколько периодов.

Учебная практика направлена на получение первоначального практического опыта, в зависимости от специальности может иметь один и или несколько видов. Учебная практика может проводиться как в образовательном учреждении (при выполнении условий реализации программы практики), так и в организациях (на предприятиях) на основании договоров между организацией и образовательным учреждением. Учебная практика может быть направлена на освоение одной или нескольких рабочих профессий, если это является одним из видов профессиональной деятельности ФГОС СПО.

Практика по профилю специальности направлена на освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций и, как правило, проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Преддипломная практика направлена как на углубление и развитие у студентов общих и профессиональных компетенций, так и на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы.

Рекомендуемые формы отчетности студентов по учебной и производственной практике - дневник, отчет, результаты работы, выполненной в период практики (макеты, программные продукты и др. изделия).

Программа учебной и производственной практики разрабатывается учебным заведением на основе рабочих программ модулей ОПОП специальности, макета программы учебной и производственной практики и согласовывается с организациями, участвующими в проведении практики. Одной из составляющей программы практики является разработка форм и методов контроля для оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенции. К работе над этим разделом привлекались специалисты организаций (предприятий), в которых проводится практика.

При разработке содержания каждого вида практики по профессиональному модулю следует выделить необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС СПО, а также виды работ, необходимые для овладения конкретной профессиональной деятельностью и включенные в рабочую программу модуля. Содержание практики по профилю специальности может уточняться в зависимости от специфических особенностей конкретной организации (предприятия).

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного прохождения практики, колледжем обеспечивается прохождение учебной и (или) производственной практики (по профилю специальности) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ в ЧПОУ «МКСО».

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной и производственной практики (далее программа практики) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

3. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК и ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовке специалистов в области туристического сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2.Количество часов, отводимое на производственную практику:
всего – 468 часов, в том числе:
учебной практики – 144 часа,
производственной практики – 324 часа.
при наличии соответствующего ВПД в ФГОС СПО

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

2.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Вид практики		Количество часов	Форма проведения
Учебная			
Модуль ПМ 01	<i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства</i>	36	<i>Концентрированная</i>
Модуль ПМ 02	<i>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</i>	72	<i>Концентрированная</i>
Модуль ПМ 03	<i>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям</i>	36	<i>Концентрированная</i>
<i>Вид аттестации: зачет</i>			
Практика по профилю специальности			
Модуль ПМ 01	<i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства</i>	72	<i>Концентрированная</i>
Модуль ПМ 02	<i>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</i>	180	<i>Концентрированная</i>
Модуль ПМ 03	<i>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям</i>	72	<i>Концентрированная</i>
<i>Вид аттестации: зачет</i>			
Итого		468	

2.2.Содержание учебной и производственной практики

2.2.1. Содержание учебной и производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Цели и задачи учебной и производственной практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими компетенциями:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

обучающийся должен:

обладать следующими навыками:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
- владеть культурой межличностного общения
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
- основы трудового законодательства Российской Федерации
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
- оказывать первую помощь
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства

2.2.1.1. Содержание обучения по учебной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать</p>	<p>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>1. Ознакомление с содержанием и задачами практики, с правилами техники безопасности в учебном заведении</p> <p>2. Осуществление делопроизводства и документооборота</p> <p>3. Составление деловых документов</p> <p>4. Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>5. Создание отчетов</p> <p>6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>7. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>9. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p>	<p>- изучение целей и задач учебной практики;</p> <p>- изучение правил техники безопасности.</p> <p>- отработка навыков делопроизводства и документооборота в деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>- составить деловые документы</p> <p>- составлять организационные и распорядительные документы</p> <p>- осуществлять процесс обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги</p> <p>- работа с рекламациями, жалобами, претензиями в сфере гостеприимства</p> <p>- подготовка к обслуживанию и приему клиентов</p> <p>- работа с техникой, с помощью которой осуществляется расчет с клиентами</p>	<p>36</p>

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>		<p>10. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>11. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p>		

2.2.1.2. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении учебной практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с содержанием и задачами практики, с правилами техники безопасности в учебном заведении 2. Осуществление делопроизводства и документооборота 3. Составление деловых документов 4. Составление организационных и распорядительных документов; 5. Создание отчетов 6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; 7. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; 8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; 9. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 10. Решение различных ситуаций при расчете с 	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков составления деловых, организационных и распорядительных документов - демонстрация навыков организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги - демонстрация навыков взаимодействия с клиентов по вопросам расчетов; - демонстрация навыков работы с рекламациями, жалобами и претензиями со стороны клиентов - демонстрация навыков владения техникой, с помощью которой осуществляются расчеты с клиентом - демонстрация навыков оформления отчетной документации и презентаций 	<p>Отчет по практике</p>

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>клиентами;</p> <p>11. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p>		

2.2.1.3. Содержание обучения по производственной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>1. Ознакомление с содержанием и задачами практики, с правилами техники безопасности в учебном заведении</p> <p>2. Осуществление делопроизводства и документооборота</p> <p>3. Составление деловых документов</p> <p>4. Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>5. Создание отчетов</p> <p>6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p>	<p>1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>2. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>3. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>4. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>5. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>6. Внесение изменений в заказ.</p> <p>7. Составление и обработка документации;</p> <p>8. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>9. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>10. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>12. Ознакомление со стандартами</p>	<p>- ознакомление с туристической фирмой;</p> <p>- калькулирование стоимости услуг для потребителей;</p> <p>- прием и оформление заявки на услуги,</p> <p>- оформление счетов,</p> <p>- составление и обработка документации, в том числе договоров с контрагентами и потребителями</p> <p>- оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>- составление отчетности</p> <p>- использование техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги</p>	72

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>7. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>9. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>10. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>11. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p>	<p>обслуживания клиентов;</p> <p>13. Владение профессиональной этикой;</p> <p>14. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>15. Составление отчетности;</p> <p>16. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>		

2.2.1.4. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной (по профилю специальности) практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; 2. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; 3. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; 4. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 5. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; 6. Внесение изменений в заказ. 7. Составление и обработка документации; 8. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 9. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 10. Отработка навыков 	<p>Расчет калькуляции стоимости услуг для потребителей</p> <p>Оформление заявки на соответствующие услуги на русском и иностранном языке</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>Составление отчетности</p> <p>Навыки использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	<p>Отчёт по практике</p>

<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для</p>	<p>заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>12. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>13. Владение профессиональной этикой;</p> <p>14. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>15. Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>		
---	--	--	--

<p>сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>			
---	--	--	--

2.2.2.Содержание учебной и производственной практики по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление турагентских и туроператорских услуг

Цели и задачи учебной и производственной практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими компетенциями:

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

обучающийся должен:

обладать следующими навыками:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;

- *корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.*

уметь:

- *координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;*
- *взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;*
- *владеть культурой межличностного общения;*
- *владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;*
- *владеть техникой количественной оценки и анализа информации;*
- *владеть методикой хранения и поиска информации;*
- *вести документацию, хранение и извлечение информации;*
- *пользоваться компьютерными программами бронирования туров;*
- *осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;*
- *собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;*
- *формировать банки данных.*

знать:

- *законодательство Российской Федерации в сфере туризма;*
- *нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;*
- *ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;*
- *цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;*
- *системы бронирования услуг;*
- *организацию работы с запросами туристов;*
- *требования к оформлению и учету заказов;*
- *порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;*
- *виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;*
- *программное обеспечение деятельности туристских организаций;*
- *этику делового общения;*
- *основы делопроизводства;*
- *правила внутреннего трудового распорядка;*
- *правила по охране труда и пожарной безопасности.*

2.2.2.1. Содержание обучения по учебной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> <p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</p> <p>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</p> <p>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</p>	<p>1.Оценивание готовности группы к турпоездке.</p> <p>2. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.</p> <p>3.Сопровождение туристов на маршруте.</p> <p>4.Овладение технологии ведения и сопровождения туристов.</p> <p>5.Овладение техники перевозки пассажиров в автобусе.</p> <p>Соблюдение процедуры протокола мер безопасности</p> <p>6.Соблюдение культуры межличностного общения на рабочем месте.</p> <p>7.Организация рабочего места работника турфирмы.</p> <p>8.Соблюдение инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов</p> <p>10.Правила составления отчётов по итогам туристской поездки.</p> <p>11.Организация досуга на отдыхе по требованию туристов.</p> <p>12.Обеспечение контроля качества предоставляемых туристу услуг.</p> <p>Подбор анимационной программы по желанию туриста.</p>	<p>- разработать маршрут туристической группы;</p> <p>- ознакомиться с правилами организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>- разработать досуг туристов;</p> <p>- оформить отчёт о туристской поездке;</p>	<p>72</p>

2.2.2.2. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении учебной практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6 Работать в коллективе и команде,</p>	<p>1.Оценивание готовности группы к турпоездке.</p> <p>2. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.</p> <p>3.Сопровождение туристов на маршруте.</p> <p>4.Овладение технологии ведения и сопровождения туристов.</p> <p>5.Овладение техники перевозки пассажиров в автобусе.</p> <p>Соблюдение процедуры протокола мер безопасности</p> <p>6.Соблюдение культуры межличностного общения на рабочем месте.</p> <p>7.Организация рабочего места работника турфирмы.</p> <p>8.Соблюдение инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов</p> <p>10.Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p> <p>11.Организация досуга на отдыхе по требованию туристов.</p> <p>12.Обеспечение контроля качества предоставляемых туристу услуг.</p> <p>Подбор анимационной программы по желанию туриста.</p>	<p>- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов,</p> <p>- исследование российского рынка въездного и выездного туризма</p> <p>- изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор);</p> <p>- демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок</p> <p>- демонстрация знания по разработки наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.</p> <p>- определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения.</p> <p>- изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок</p> <p>- определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах;</p> <p>- демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания</p>	<p>Отчёт по практике</p>

<p>эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>		<p>демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки.</p>	
--	--	---	--

2.2.2.3. Содержание обучения по производственной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6 Оформлять отчетную</p>	<p>Раздел . 01. Организация сопровождения туристов</p> <p>Раздел .02. Организация досуга туристов</p>	<p>Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.</p> <p>Организация и проведение деловых переговоров.</p> <p>Организация и проведение рекламных компаний.</p> <p>Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах</p> <p>Планирование безопасной организации туров.</p> <p>Планирование безопасной</p>	<p>- Студент изучает содержание организационно-правовых документов, регламентирующих юридический статус организации, её организационно-правовую форму, организационную структуру, руководство:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устав (положение) организации; - учредительный договор; 	<p>180</p>

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>документацию о туристской поездке.</p> <p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и</p>		<p>организации туров.</p> <p>Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.</p> <p>Руководящая роль в работе с группой.</p> <p>Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).</p> <p>Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий.</p> <p>Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.</p> <p>Организация проведения экскурсии по специальной программе.</p> <p>Обеспечение мер безопасности туристов.</p> <p>Организация действий в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Оказание первой медицинской помощи на маршруте.</p> <p>Обеспечение эффективного метода анимационной деятельности.</p> <p>Подбор программного анимационное воздействие.</p> <p>Организация анимационной деятельности в туризме</p>	<ul style="list-style-type: none"> - положение о структурном подразделении организации, в котором студент проходит практику; - должностные инструкции сотрудников - разработать маршрут туристической группы; - ознакомиться с правилами организации туристских поездок, экскурсий; - разработать досуг туристов; - оформить отчет о туристской поездке; 	

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
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).		Характеристика роста рынка развлечений. Обработка основных показателей качества обслуживания на предприятиях Анализ показателя качества обслуживания на предприятиях.		

2.2.2.4. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной (по профилю специальности) практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. ОК 1 Понимать сущность и социальную	Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике. Организация и проведение деловых переговоров. Организация и проведение рекламных компаний. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах Планирование безопасной организации туров. Планирование безопасной организации туров.	- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов, - исследование российского рынка въездного и выездного туризма - изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор); - демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок - демонстрация знания по разработки	Отчёт по практике

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.</p> <p>Руководящая роль в работе с группой.</p> <p>Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).</p> <p>Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий.</p> <p>Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.</p> <p>Организация проведения экскурсии по специальной программе.</p> <p>Обеспечение мер безопасности туристов.</p> <p>Организация действий в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Оказание первой медицинской помощи на маршруте.</p> <p>Обеспечение эффективного метода анимационной деятельности.</p> <p>Подбор программного анимационное воздействие.</p> <p>Организация анимационной деятельности в туризме</p> <p>Характеристика роста рынка развлечений.</p> <p>Обработка основных показателей качества обслуживания на предприятиях</p> <p>Анализ показателя качества обслуживания на предприятиях.</p>	<p>наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения. - изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок - определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах; - демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания - демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки. 	

2.2.3.Содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям

Цели и задачи учебной и производственной практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими компетенциями:

ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

обучающийся должен:

обладать следующими навыками:

- *Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
 - *Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.*
 - *Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
 - *Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
- *Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
- *Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения.*
- *Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.*
- *Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или*
- *иных средств размещения*
- *Проведение текущего аудита службы приема и размещения*
- *гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
- *Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.*
- *Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.*
- *Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.*
- *Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения.*

- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

уметь:

- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

знать:

- *Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.*
- *Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.*
- *Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.*
- *Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.*
- *Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.*
- *Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.*
- *Требования охраны труда.*
- *Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.*
- *Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей*

.2.2.3.1. Содержание обучения по учебной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03.Планировать и реализовывать собственное</p>	<p>Раздел 1</p> <p>Организация и технология выполнения работ по должности служащего</p> <p>25627 Портье</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с основными Законодательными документами 2. Изучение т этапов развития гостиничного хозяйства и использование их в современных условиях 3. Использование характеристик структурных составляющих индустрии гостеприимства как единства нескольких отраслей- на примере создания туристических кластеров 	<p>- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации гостиничного хозяйства,</p> <p>- демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации гостиничного хозяйства</p> <p>- определение качества обслуживания туристов в гостиничных комплексах;</p> <p>- демонстрация методов оценки качества гостиничного обслуживания</p>	<p>36</p>

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>				

2.2.3.2. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении учебной практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПК.3.2. Информирование и</p>	<p>1. Демонстрация знаний по разработке инновационной модели организации гостиничного хозяйства,</p> <p>2. Демонстрация навыков</p>	<p>- демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;</p> <p>- демонстрация качества составления плана работы подразделения;</p> <p>- определение видов и способов контроля качества</p>	<p>Отчёт по практике</p>

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и</p>	<p>заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации гостиничного хозяйства</p> <p>3. Определение качества обслуживания туристов в гостиничных комплексах;</p> <p>4. Демонстрация методов оценки качества гостиничного обслуживания</p>	<p>работы персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - выполнение работы с использованием офисной техники; - планирование и проведение презентаций - внедрение инновационных методов организации гостиничного хозяйства 	

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках технологий в профессиональной деятельности. ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).			

2.2.3.3. Содержание обучения по производственной практике

Коды ПК, ОК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным	Раздел 1 Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование технологической структуры размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса 2. Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам 3. Пользование цифровыми данными мировой гостиничной статистики 4. Составление характеристики номерного фонда в 	<ul style="list-style-type: none"> - формировать технологическую структуру размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса - проводить анализ деятельности других гостиничных комплексов; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - работать с информационными и справочными материалами; - составлять характеристики номерного фонда в зависимости от вида и категории предприятий питания 	144

<p>контекстам ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках технологий в профессиональной деятельности. ОК 10.Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных</p>		зависимости от вида и категории пред-приятый питания		
---	--	--	--	--

профессиональных знаний (для юношей)				
--------------------------------------	--	--	--	--

2.2.3.4. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль
<p>ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование технологической структуры размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса 2. Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам 3. Пользование цифровыми данными мировой гостиничной статистики 4. Составление характеристики номерного фонда в зависимости от вида и категории предприятий питания 	<ul style="list-style-type: none"> - разработка технологической структуры размещения в гостиничном комплексе; - проведение маркетингового анализа услуг гостиничного комплекса - составление характеристик номерного фонда гостиничного комплекса - разработка предложений по совершенствованию деятельности гостиничного комплекса 	Отчёт по практике

<p>различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках технологий в профессиональной деятельности. ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>			
--	--	--	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной и производственной практики

Общие требования к подбору баз практик:

- оснащенность современным оборудованием;
- наличие квалифицированного персонала, способного руководить практикой и вести воспитательную работу со студентами;
- близкое, по возможности, территориальное расположение базовых предприятий;
- организация практики;

Студенты заочной формы обучения проходят практику (преимущественно) по месту работы.

При выборе рабочего места студентам необходимо руководствоваться, прежде всего, моделью его специальности, а также исходить из того, что на рабочем месте будущий специалист должен получить определенные практические навыки выполнения конкретной работы по специальности.

Среднее специальное учебное заведение, реализующее основную образовательную программу подготовки дипломированного специалиста, должно располагать материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных примерным учебным планом

Реализация программы практики по профилю специальности и преддипломной предполагает наличие у образовательного учреждения договоров с базовыми предприятиями в соответствии с профилем специальности.

3.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

2. Учебный план по специальности.

3. Приказ Минобрнауки России, Минпросвещения России от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;

4. Рекомендации, содержащие общие подходы к реализации образовательных программ среднего профессионального образования (отдельных их частей) в форме практической подготовки, разработанные на основе приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 885 и Министерства просвещения Российской Федерации № 390 от 5 августа 2020 г. (ред. от 18 ноября 2020 г.) для использования организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования

5. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и рабочих профессий.

Основные источники:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. –

294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

Дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

3.3. Общие требования к организации учебной и производственной практики

Освоению программы практики должно предшествовать, или идти параллельно, изучение общепрофессиональных дисциплин и МДК соответствующего профиля. Обязательная часть общеобразовательного цикла ОПОП СПО базовой подготовки должна предусматривать изучение следующих обязательных дисциплин: «История», «Иностранный язык», «Физическая культура», «Основы безопасности жизнедеятельности». Объем часов на дисциплину «Основы безопасности жизнедеятельности» составляет 78 часов. Обязательная часть профессионального цикла ОПОП СПО должна предусматривать изучение дисциплин «Психология делового общения и конфликтология».

Для достижения целей и задач производственной практики образовательные учреждения:

– планируют и утверждают в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с ОПОП СПО с учетом договором с организациями;

– заключают договоры на организацию и проведение практики;

– разрабатывают и согласовывают с организациями программу, содержание и планируемые результаты практики;

– разрабатывают и согласовывают с организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

– формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики, организуют процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;

- разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.
- Для достижения целей и задач производственной практики организации, участвующие в проведении практики:
 - заключают договоры на организацию и проведение практики;
 - согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
 - предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
 - участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
 - обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
 - проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых хранится в учебном заведении, другой – у руководства принимающей организации.

Сроки проведения практики устанавливаются образовательным учреждением в соответствии с ОПОП СПО.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации. Руководители практики от учебного заведения назначаются из числа инженерно-педагогического состава – преподавателей, являющихся руководителями выпускной квалификационной работы.

3.4. Кадровое обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров осуществляющих руководство практикой в образовательном учреждении:

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля и специальности.

Требования к квалификации специалистов, осуществляющих руководство практикой в организации.

наличие высшего или среднего специального профессионального образования, соответствующего профилю модуля и специальности.