

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

Утверждено
Педагогическим Советом БАЭС
(протокол от «30» 08 2023 № 4)

Согласовано

Директор турагентства
«Natali-Travel»
Тимонова Н.В.
«16» 08 2023

Утверждаю
Директор БАЭС
С.А. Охраменко
Приказ № 28/1
от «30» 08 2023

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКЕ ПО ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н., О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) Е.В. Колесник Колесник Е.В.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1(26) от «29» 08 2023г.

Председатель ПЦК О.В. Земскова Земскова О.В.

Волоколамск - 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ	3
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	6
4. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	7
5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА	7

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Прохождение производственной практики (далее – практики) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.16 «Туризм и гостеприимство», ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства».**

Практическая подготовка при проведении производственной практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Производственная практика способствует формированию у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по специальности.

Организация практики осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 года № 885/390 «О практической подготовке обучающихся», а также в соответствии с Порядком организации практической подготовки обучающихся от 22.09.2020 №03/20-21, утвержденным приказом директора ЧПОУ «Финансово-экономический колледж» от 22.09.2020 № ОД-07/2.

ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» включает освоение следующих профессиональных компетенций:

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

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ

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

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;– владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none">– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;– основы трудового законодательства Российской

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

Количество часов на освоение программы производственной практики: 72 часа.

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю), от 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю). В возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Раздел	Содержание		Количество часов
Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	1.	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	8
	2.	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;	
	3.	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;	
	4.	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;	
	5.	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;	
	6.	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;	
	7.	Внесение изменений в заказ.	
Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и	8.	Составление и обработка документации;	3
	9.	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;	
	10.	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	
	11.	Отработка навыков заключения договоров в	

гостеприимства		соответствии с принятыми соглашениями.	
Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	12.	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	13
Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	13.	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;	12
	14.	Владение профессиональной этикой;	
	15.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;	
	16.	Составление отчетности;	
	17.	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	

Реализация рабочей программы производственной практики осуществляется в организациях города Петрозаводска, Республики Карелия и Российской Федерации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между техникумом и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении производственной практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от техникума.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Производственная практика проводится в профильных организациях (базах практики), соответствующих профилю образовательной программы. Для проведения практик с профильной организацией заключается договор.

За помощью в поиске базы практики к специалисту по практике необходимо обращаться не позднее чем за месяц до начала практики.

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

При прохождении практики в профильной организации, студент использует для выполнения заданий материалы, предоставленные организацией, в том числе размещенные на сайте организации и информацию иных открытых источников.

Для выполнения заданий практики используется компьютерная техника с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программное обеспечение: Word, Excel.

При прохождении практики студент обязан:

- за 1 месяц до начала практики предоставить в отдел практической подготовки студентов согласие на обработку персональных данных в целях организации (прохождения) практической подготовки/практики в профильной организации (Приложения 5);
- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- выполнять задания, предусмотренные методическими материалами по практике и предприятия, связанные с деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;
- составить отчет по практике, с обязательными приложениями: задание по практике, дневник прохождения практики, договор о прохождении практики, аттестационный лист;
- сдать отчет по практике необходимо в установленные расписанием сроки руководителю практики от колледжа в бумажном виде.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Промежуточная аттестация по практике: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения обучающимися заданий.

При прохождении практики в профильной организации руководитель практики от профильной организации заполняет аттестационный лист и выставляет рекомендованную оценку за прохождение практики. На аттестационном листе и дневнике практики проставляется печать профильной организации (при наличии).

Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов её прохождения. Оценка заданий производится руководителем практики от колледжа по 5-ти бальной системе. При выставлении оценки учитывается рекомендуемая оценка, указанная в аттестационном листе по практике, правильность оформления и качество содержания отчёта о практике. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки отчета

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
4 (хорошо)	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные грамматические и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
3 (удовл.)	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратно. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.

2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление неаккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.
-----------	---

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики, или, получившие неудовлетворительную оценку, **считаются имеющими академическую задолженность**. В случае уважительной причины, студенты направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

4. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Задание 1

Дать общую характеристику деятельности предприятия - места производственной практики, включающую:

- дата учреждения, учредители, правовой статус, виды деятельности;
- нормативно-законодательная база, регламентирующая деятельность Предприятия;
- численность сотрудников;
- общие показатели, характеризующие положение Предприятия на рынке (масштабы и география деятельности, клиенты, доля занимаемого рынка, ближайшие конкуренты, конкурентоспособность, рейтинг, перспективы развития, социальная значимость).

Задание 2

Разработайте анкету (15 вопросов) для выявления запросов туристов в целях:

- a) выездного туризма;
- b) внутреннего туризма.

Проведите анкетирование 50 потребителей (анкету приложите к отчету). Оформите результаты анкетирования в виде таблицы и диаграмм, по результатам исследования выявите наиболее перспективное направление.

Задание 3

Вы находитесь на рабочем месте в турфирме, выберите и сформируйте турпродукт по направлению, выявленному в ходе анкетирования в Задании 1.

3.1. Для выполнения задания выберите несколько туристских продуктов с помощью сайтов туроператоров (пример: teztour, anextour, coral travel) по заявленным потребителем требованиям. Выберите турпродукт, наиболее соответствующий одному из перспективных направлений. Опишите особенности выбранного туристического продукта.

3.2. Для информирования потребителя о туристском продукте, выберите и сформируйте тур на сайте одного из туроператоров. Приложите к отчету: сканы выбранного тура, страхового полиса, ваучера. Примеры образца выбранного тура, страхового полиса, ваучера представлены в Приложениях.

3.3. Проинформируйте потребителя о туристских формальностях в стране отдыха (таможенных, валютных, санитарных). Для этого распечатайте с сайта туроператора, у которого забронирован тур, памятку для туриста. Приложите памятку к отчету.

Задание 4

4.1. Взаимодействуя (с помощью сайтов трех туроператоров) с туроператорами, проведите сравнительный анализ любого турпродукта.

4.2. Приложите к отчету макеты рекламных материалов выбранного турпродукта.

4.3. Предложите программу мероприятий по продвижению турпродукта среди потенциальных туристов, в том числе с использованием рекламных материалов, указанных в п. 4.2 задания.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должен быть представлен текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- титульный лист (приложение 2);
- задание на производственную практику, подписанное студентом (приложение 1);
- дневник практики (приложение 3);
- содержание;
- текст отчета – не менее 15 стр.;
- список использованных источников;
- приложения.

В качестве приложения к отчету о практике обучающийся может при необходимости прикладывать графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт - 14 кегль, Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

К отчету должны быть приложены;

- **договор по практической подготовке** (бланк выдается специалистом по практике и трудоустройству);

- **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (приложение 4).

Отчётная документация по практике предоставляется руководителю практики от колледжа в бумажном виде.