

**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»
Гинцова Н.В.
«16» 08 2023

Утверждаю
Директор БАЭС
С.А. Охраменко
Приказ № 18/1
от «30» 08 2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
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. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ	3
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.....	5

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Рабочая программа учебной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, (ПК):

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

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной 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 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.

Количество часов на освоение программы учебной 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.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Раздел	Содержание		Количество часов
Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	1.	Организация рабочего места;	26
	2.	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
	3.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
	4.	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	
	5.	Разработка плана целей деятельности служб.	
Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	6.	Осуществление делопроизводства и документооборота;	26
	7.	Составление деловых документов;	
	8.	Составление организационных и распорядительных документов;	
	9.	Создание отчетов.	
Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	10.	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	20
	11.	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	
	12.	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	
	13.	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	
	14.	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	
	15.	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	

Реализация рабочей программы учебной 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 учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от техникума.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

4.1. Основные печатные и электронные издания

1. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249>.

2. Тарбаев, С. А., Концепция кадрового обеспечения индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации : научное издание / С. А. Тарбаев, Коллектив авторов. — Москва : КноРус, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-406-12019-4. — URL: <https://book.ru/book/950749>.

3. Романюк, А. В., Тенденции развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта: Российский и зарубежный опыт : сборник статей / А. В. Романюк, ; под общ. ред. А. В. Романюка. — Москва : Русайнс, 2021. — 386 с. — ISBN 978-5-4365-8562-8. — URL: <https://book.ru/book/941710>.

4. Чудновский, А.Д.. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского : Учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4365-0139-0. — URL: <https://book.ru/book/919723>.

5. Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / И. Ю. Соломина.

— Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: <https://book.ru/book/950248>.

6. Малышева, А. А., Предоставление визажных услуг (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / А. А. Малышева. — Москва : КноРус, 2024. — 205 с. — ISBN 978-5-406-12385-0. — URL: <https://book.ru/book/951715>.

7. Козлова-Зубкова, Н. А., Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409>.

4.2. Нормативные документы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853

2. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 7 апреля 2022 года N 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц»

3. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 19 декабря 2022 года)

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

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

6. 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».