

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

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

Утверждаю
Директор БАЭС
С.А. Охраменко
Приказ № 29/1
от « 30 » 08 2023

Согласовано

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ 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

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ	5
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
ЗАДАНИЕ ПО ПРАКТИКЕ	6
ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА	7

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к прохождению учебной практики (далее – практики), которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства».

Учебная практика направлена на формирование умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей для последующего освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

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

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.

Учебная практика по специальности способствует формированию умений, приобретению первоначального практического опыта по специальности.

Учебная практика 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

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;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

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	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;	

и гостеприимства	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 БАЭС.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ

Учебная практика реализуется на базе АНОПО «Бизнес-академия экономики и сервиса».

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

При прохождении практики студент обязан:

- подчиняться действующим правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- полностью выполнить индивидуальное задание, предусмотренные программой практики;
- выполнять задания руководителя практики;
- составить отчет по практике с обязательным приложением аттестационного листа;
- защитить отчет по практике, в установленные расписанием сроки.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Промежуточная аттестация по практике: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики от Колледжа в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения обучающимся заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого по 5-ти бальной системе.

Оценка работы студента за практику основывается на качестве доклада, правильности оформления и качестве содержания отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. 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 повторно направляются на практику, в свободное от учебы время.

4. ЗАДАНИЕ ПО ПРАКТИКЕ**Задание 1. (ПК 1.1)**

В целях выявления запросов потребителей разработайте анкету (10 вопросов). Анкету приложите к отчету.

На основе разработанной анкеты опросите 40-50 человек, составьте анализ запросов потребителей по результатам проведенного анкетирования, выявите наиболее перспективный вид туризма и туристского направления на ближайший год.

Оформите результаты в виде таблицы по образцу.

Виды туризма	Потребители			Распределение по сезону			Распределение по особенностям организации		Распределение по направлениям				
	семьи	друзья	индивидуалы	зима	лето	осень весна	организованный	Неорганизованный	Россия	Европа	Азия	Америка	Африка
Экскурсионно-	25	9	5	5	25	10	28	12	24	12	4	5	7

познавательный													
И т.д.													

По результатам исследования выявите наиболее перспективное туристское направление.

Задание 2. (ПК 1.2;1.3;1.4;1.5;1,7;1.8)

На основе предложенных данных о потребителе, подберите для него оптимальный тур и проинформируйте его о туристском продукте.

Описание потребителей: семья (4 человека: папа, мама, ребенок 10 лет, ребенок 4 года). Цель поездки – отдых на море, посещение достопримечательностей. Стоимость на семью с учетом проезда не более 160 тысяч на 7 дней. Предпочтительные направления: ОАЭ, Тайланд, Доминикано, Куба, Турция (или иная страна, открытая в настоящее время для туристических путешествий).

2.1. Подберите несколько туристских продуктов с помощью сайтов туроператоров (пример: teztour, anextour, coral travel) по заявленным потребителем требованиям. Выберите турпродукт, наиболее соответствующий заявке потребителя. Опишите особенности выбранного туристического продукта.

2.2. Для информирования потребителя о туристском продукте подберите и сформируйте тур на сайте одного из туроператоров. Скан подобранного тура приложите к отчету. Пример образца подобранного тура представлен в Приложение 3.

2.3. 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.

2.4. Представление продукта оформите в виде презентации. Приложите презентацию к отчету.

Задание 3. (ПК 1.6)

Окажите визовую поддержку потребителю: заполните анкету на визу в страну, открытую в настоящее время для туристических путешествий, и выдайте список документов, необходимый для получения данной визы.

Список документов и заполненный бланк визы отразите в отчете. Пример заполнения визы представлен в Приложение 4.

1. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

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

В текстовом отчете должны быть представлен текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- титульный лист (приложение 1);
- содержание;
- текстовая часть отчета – от 10 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;

- **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (приложение 2).

В отчете указывается место проведения практики - ЧПОУ «Финансово-экономический колледж».

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