

Министерство образования Ставропольского края  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
(ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей  
деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

2024-2025 учебный год

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022г. №1100 и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, с учётом Положения «О практической подготовке обучающихся», утверждённого приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №885, Министерством просвещения Российской Федерации №390 от 05 августа 2020 г. и с учётом требований работодателей.

Организация - разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик: Аванесова О. А., преподаватель первой квалификационной категории, ГБПОУ ГТМАУ

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин сферы услуг

Протокол № \_\_ от «16» мая 20\_\_ г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т. Н. Шахова  
подпись

Рабочая программа учебной практики согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ \_\_\_\_\_ Т.Н. Маслова  
подпись

Рабочая программа учебной практики согласована с представителем профильной организации: Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»

Генеральный директор \_\_\_\_\_ / Е.Б. Лисицын.  
подпись

МП.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики
3. Структура и содержание учебной практики
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики
6. Оформление результатов учебной практики

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в части освоения квалификации ««специалист по гостеприимству» и основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовки кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части базовой подготовки.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики, по видам деятельности обучающийся должен:

| Виды профессиональной деятельности                                                               | Требования к умениям (практическому опыту)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ВД 01.<br>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | <p><b>владеть навыками:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li><li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li><li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li></ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li><li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li><li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li><li>– владеть культурой межличностного общения;</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li><li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li><li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li><li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li><li>– оказывать первую помощь;</li><li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li><li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li><li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li><li>– этику делового общения;</li><li>– основы делопроизводства</li></ul> |

## 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 144 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности, сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках освоения профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство по основным видам деятельности:

ВД 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

| Код компетенции | Наименование результата освоения практики                                                                                                                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2               | 2                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 07           | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                  |
| ОК 09           | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                      |
| ОК 01           | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                                                                                        |
| 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                                                                                                                                                           |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

| Код ПК                                                         | Код и наименование профессионального модуля                                                        | Виды работ                                                                                            | Содержание учебной практики                                                                                | Количество часов по темам |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1                                                              |                                                                                                    | 3                                                                                                     | 4                                                                                                          | 5                         |
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 1.4                           | Пм. 01<br>«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» | <b>Раздел 1</b><br>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства         | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения                   | <b>18</b>                 |
| Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб |                                                                                                    |                                                                                                       | <b>12</b>                                                                                                  |                           |
| Разработка плана целей деятельности служб                      |                                                                                                    |                                                                                                       | <b>18</b>                                                                                                  |                           |
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 1.4                           |                                                                                                    | <b>Раздел 2.</b> Делопроизводство и документооборот служб предприятий туризма и гостеприимства.       | Осуществление делопроизводства и документооборота                                                          | <b>18</b>                 |
|                                                                |                                                                                                    |                                                                                                       | Составление деловых документов                                                                             | <b>24</b>                 |
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 1.4                           |                                                                                                    | <b>Раздел 3.</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов | <b>24</b>                 |
|                                                                |                                                                                                    |                                                                                                       | Подготовка к обслуживанию и приему клиентов                                                                | <b>24</b>                 |
|                                                                |                                                                                                    |                                                                                                       | Дифференцированный зачет                                                                                   | <b>6</b>                  |
|                                                                |                                                                                                    | Всего                                                                                                 |                                                                                                            | <b>144</b>                |

### 3.1 Содержание учебной практики

| Виды работ по учебной практике                                                                                    | Содержание работ                                                                                                                                                                                                 | Объем часов |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                | 3           |
| <b>ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>              |                                                                                                                                                                                                                  | <b>144</b>  |
| 1. <i>Вводное занятие</i>                                                                                         | Прохождение инструктажа по технике безопасности.<br>Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов                                                                         | <b>6</b>    |
| <b>Виды работ:</b><br><b>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>           |                                                                                                                                                                                                                  | <b>42</b>   |
| <i>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения</i>                   | Содержание:                                                                                                                                                                                                      |             |
|                                                                                                                   | 1. Ознакомление с требованиями по организации рабочего места.<br>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения                                                     | 12          |
| <i>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб</i>                                             | 1. Изучение возможностей технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ                                                                                                                   | 12          |
| <i>Разработка плана целей деятельности служб</i>                                                                  | 1. Анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб.<br>2. Анализ и разработка плана целей деятельности служб                                                                  | 18          |
| <b>Виды работ:</b><br><b>Делопроизводство и документооборот служб предприятий туризма и гостеприимства.</b>       |                                                                                                                                                                                                                  | <b>42</b>   |
| <i>Осуществление делопроизводства и документооборота</i>                                                          | 1. Осуществление делопроизводства и документооборота в сфере туризма и гостеприимства (устав и локальные нормативно-правовые акты предприятия сферы туризма и гостеприимства)                                    | 18          |
| <i>Составление деловых документов</i>                                                                             | 1. Анализ требований к составлению и оформлению.                                                                                                                                                                 | 24          |
|                                                                                                                   | 1. Классификация и структура организационно -распорядительных документов.                                                                                                                                        |             |
|                                                                                                                   | 2. Составление организационных и распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства                                                                |             |
| <b>Виды работ:</b><br><b>Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b> |                                                                                                                                                                                                                  | <b>48</b>   |
| <i>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов</i> | 1. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов<br>2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов                                                  | 24          |
| <i>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов</i>                                                                | 1. Составление алгоритма подготовки к обслуживанию и приему клиентов<br>2. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами<br>3. Отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет | 24          |
| Дифференцированный зачёт                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>    |
| <b>Всего</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  | <b>144</b>  |

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная практика проводится на базе учебных мастерских ГБПОУ ГТМАУ.

Для реализации учебной практики используются оборудованные мастерские:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

### Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

Комплексная автоматизированная система управления отелем

Имитация денежных купюр

(50,100,500,1000,5000)

Ключи-карты для электронных замков

Мини-сейф

Энкодер магнитных карт

Терминал для платежных карт

Телефон/факс

Настенные часы

Зеркало

Настольная лампа

Флеш-накопитель

Кулер

Корзина для мусора

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

Стойка администратора

Шкаф стеллаж для документов полузакрытый

Кресло для гостиной

Ученический стол

Стол журнальный

Стул офисный

Устройство для имитации телефонного звонка

ЖК панель

Мобильная стойка под ЖК панель

Короткофокусный проектор с экраном

Презентер

Бумага (формат А4)

Блокнот

Стикеры

Пластиковая папка

Файлы

Степлер

Скобы для степлера

Карандаш

Ластик

Штрих  
Держатель для ручки с ручкой  
Калькулятор  
Ножницы  
Ручка шариковая  
Коробка скрепок  
Картридж для МФУ  
Карта города (туристическая)  
Органайзер для канцелярии  
Лотки для бумаг  
Пилот, 6 розеток

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

#### **4.2. Общие требования к организации учебной практики**

Учебная практика проводится руководителем практики от образовательного учреждения.

#### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

#### **4.4. Список рекомендуемых источников**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. 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>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978- 5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443- 4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488- 0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978- 5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-

0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5- 4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А.

Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб.

И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-

8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

#### **Дополнительные источники**

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».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование:[сайт].

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении УП.01 результаты обучения по ПМ. 01 «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет, результаты которого оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» выставляются преподавателем в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку обучающегося.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость. При получении обучающимся оценки «неудовлетворительно» обучающемуся назначается дата повторной защиты.

При осуществлении оценивания результатов прохождения практики обучающимся, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям и индивидуальному заданию, полнота ответов обучающегося на вопросы в ходе защиты отчета, проявленная находчивость обучающегося, отзыв руководителя с места прохождения практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если обучающийся: оформил отчет в полном соответствии с требованиями техникума, индивидуальный план практики выполнил полностью / практически полностью (на 90 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований, в большей степени (на уровне 80–90 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией, обобщенной в отчете о прохождении практики, выше среднего, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям, индивидуальный план практики выполнил более чем на 60 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60 %, на вопросы руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета.

| Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВП) | Показатели оценки результатов практики                                                     | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения                                            |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1.                                            | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства    | Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет |
| ПК 1.2.                                            | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет |
| ПК 1.4                                             | Осуществлять. расчеты с потребителями за предоставленные услуги                            | Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет |

### Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба
3. Стандарты внешнего вида работников.
4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
5. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
7. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления.
8. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности
9. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
10. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
11. Конфликты и стрессы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
12. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями
13. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
14. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные
15. Система контроля доступа в помещения гостиницы
16. Процесс поселения в гостиницу
17. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
18. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
19. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
20. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.
21. Делопроизводства и общие нормы оформления документов
22. Документ и его функции.
23. Нормативно-методическая база документационного обеспечения

24. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
25. Классификация и структура организационно-распорядительных документов
26. Основные виды управленческих документов
27. Организационные документы
28. Распорядительные документы.
29. Виды информационно-справочных документов
30. Составление и оформление организационных документов
31. Оформление Устава предприятия
32. Оформление положения о деятельности учреждения
33. Оформление Учредительного договора,
34. Оформление штатного расписания
35. Разработка структуры, должностных инструкций
36. Понятие и принципы организации документооборота
37. Порядок ведения документации.
38. Документы по трудовым отношениям
39. Ценообразование: расчет цены услуг
40. Методы расчета цены туристских услуг
41. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
42. Понятие тарифа. Варианты тарифов.
43. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
44. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
45. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
46. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
47. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.

## **6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.**

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику и дается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

### **6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.**

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике
2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они

начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается

3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.

4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.

5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.

6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.

7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

### **6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.**

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15 стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая

цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.