

**АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства**

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (ВД): **организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.**

2. Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по основному виду деятельности:

ВД	Умения
организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
	<p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; – выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов; – использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.01 - 72 часа

Виды работ по учебной практике:

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

МДК 01.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.
2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.
3. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Разработка плана целей деятельности служб.
4. Осуществление делопроизводства и документооборота.
5. Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов.
6. Создание отчетов.
7. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.
8. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами.
9. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.
10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.
12. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Содержание рабочей программы учебной практики профессионального модуля полностью соответствует содержанию ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и обеспечивает практическую реализацию ФГОС СПО в рамках образовательного процесса.