

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Смирнова А.Ю., 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. 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 вида деятельности (ВД): **организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.**

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.01 - 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Кол-во часов
1	2	3	4	5
	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.	6
			Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	6
			Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Разработка плана целей деятельности служб.	6
	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		Осуществление делопроизводства и документооборота.	6
			Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов.	6
			Создание отчетов.	6
	МДК 01.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	6
			Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	6
			Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	6
			Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6
	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	6
			Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	6
			Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
	<i>Всего часов:</i>	72		

3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства.			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			
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			
Виды работ:	Содержание	6	
Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.	1	Изучение службы приема и размещения: цели, основные функции службы бронирования.	2
	2	Изучение организационной структуры службы приема и размещения (состав службы).	2
	3	Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.	2
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	Содержание	6	
	1	Изучение видов гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	2	Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	2
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Разработка плана целей деятельности служб.	Содержание	6	
	1	Изучение правил встречи, приема, и регистрации гостей на иностранном языке.	2
	2	Изучение правил размещения гостей, групп, корпоративных гостей на иностранном языке.	2
	3	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения иностранных граждан.	2
Осуществление делопроизводства и документооборота.	Содержание	6	
	1	Оформление бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания.	2
	2	Заполнение анкеты по форме № 1- Г.	2
	3	Заполнение карты гостя по форме № -4 Г.	2
Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов.	Содержание	6	
	1	Изучение профессиональной автоматизированной программы.	2
	2	Изучение правил работы со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления	2
	3	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2

Создание отчетов.	Содержание		6	
	1	Организация приёма гостей.	6	2
	2	Изучение порядка регистрации документов.		2
	3	Изучение особенностей обслуживания VIP гостей, корпоративных гостей, групп, иностранных граждан.		2
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	Содержание		6	
	1	Изучение порядка расчетов с иностранными гостями.	6	2
	2	Изучение организации отъезд и проводы иностранных гостей		2
	3	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах с иностранными гражданами.		2
Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	Содержание		6	
	1	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами.	6	2
	2	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения туроператорами.		2
	3	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с иными сторонними организациями.		2
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	Содержание		6	
	1	Информирование гостя об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей.	6	2
	2	Информационная папка для гостя.		2
	3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.		2
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	Содержание		6	
	1	Составление алгоритма: - процедуры выезда гостя, - процедуры выписки гостя.	6	2
	2	Составление порядка расчета за проживание		2
	3	Составление порядка расчета за дополнительные платные услуги.		2
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	Содержание		6	
	1	Подготовка и проведение операций расчета. Изучение правил оформления счетов.	6	2
	2	Изучение способов оплаты в гостиницах, оформление счетов.		2
	3	Изучение основных способов оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		2
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	Содержание		12	
	1	Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.	6	2
	2	Изучение различных ситуаций при расчете с клиентами. Изучение порядка расчетов.		2
	3	Изучение обязанностей ночного портье.		2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты:

- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- безопасности жизнедеятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета.

оснащенные оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор, интерактивная доска);
- экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Учебная практика может проводиться в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное

питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике – оценка защиты отчета по учебной практике
Иметь практический опыт в:	
<ul style="list-style-type: none"> координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; 	

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