

**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:

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

#### **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.