

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АПШЕРОНСКИЙ ЛЕСХОЗ-ТЕХНИКУМ»

Документ подписан неквалифицированной
электронной подписью для документов
официального сайта <https://aiht.ru>

Сертификат: 3D38C2C9FC3D5F2339DF3815252C781809AF1815
Владелец: Катюшенко Елена Юрьевна
Должность: директор
Действителен: с 19.03.2024г по 01.08.2025г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

для специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Апшеронск,
2024

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование разделов	Стр.
1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	27
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	32

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения квалификации: «специалист по туризму и гостеприимству» и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

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

- выполнение работ по рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для рабочей профессии «Горничная»; рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей» и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения учебной практики.

Учебная практика реализуется в форме практической подготовки.

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

ВПД	Требования к умениям (практическому опыту)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>уметь:</p> <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; <p>владеть культурой межличностного общения.</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none">- произведения координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

	<ul style="list-style-type: none"> - осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
<p>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; - владеть культурой межличностного общения; - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; - пользоваться компьютерными программами бронирования туров; - осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных. <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов заказа; - идентификации вида заказа; - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
<p>Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести документацию по текущей уборке номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - производить текущую уборку номерного фонда; - производить уборку номерного фонда после выезда гостей; - удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон,

	<p>вitraжей, вентиляционных решеток, радиаторов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде. <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; - комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; - мытье окон, vitражей, элементов декора номерного фонда; - прием номера при выезде гостя; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; - сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.
<p>Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том

числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения, нахождения и выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

иметь практический опыт:

- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;

- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному работнику по приему и размещению у службы приема и размещения;

- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

- прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и

иных средств размещения.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего 252 часа, в том числе в форме практической подготовки 252 часа, из них:

в рамках освоения ПМ.01 - 72 часа, (в том числе в форме практической подготовки 72 часа);

в рамках освоения ПМ.02 – 108 часов, (в том числе в форме практической подготовки 108 часов);

в рамках освоения ПМ.03 – 72 часа, (в том числе в форме практической подготовки 72 часа).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений, ПК и ОК в рамках освоения профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Код	Наименование результата освоения практики
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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.
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
ВД 3	Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»
Доп. ПК 1	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Доп. ПК 2	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
Доп. ПК 3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ВД 4	Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»
Доп. ПК 1	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
Доп. ПК 2	Учитывать заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
Доп. ПК 3	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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.

1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Количество часов по ПМ в том числе в форме практической подготовки	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам (в том числе в форме практической подготовки)
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4.	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72 (72)	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в	Тема 1.1 Организация рабочего места	6 (6)
				Тема 1.2 Профессиональные программы на предприятиях туризма и гостеприимства	6 (6)
				Тема 1.3 Служебная коммуникация сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	6 (6)
				Тема 1.4 План целей деятельности служб	6 (6)
				Тема 1.5 Документооборот на предприятиях туризма и гостеприимства	6 (6)
				Тема 1.6 Техники и приемы эффективного общения	6 (6)
				Тема 1.7 Стандарты обслуживания и регламенты работы	6 (6)
				Тема 1.8 Стимулирование и обеспечение лояльности подчиненных	6 (6)
				Тема 1.9 Охрана труда на рабочем месте	6 (6)

			сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет; Оформление отчетов.		
				Тема 1.10 Обслуживание клиентов при расчетах	6 (6)
				Тема 1.11 Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	6 (6)
				Тема 1.12 Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	4 (4)
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2 (2)
ПК 2.1; ПК 2.2.	ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	108 (108)	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании; Изучение перечня основных и дополнительных услуг; Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости; Изучение правила по технике безопасности; Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; Проектирование туров с учетом запросов потребителей; Формирование технологической карты тура; Демонстрация навыков	Тема 2.1 Основные и дополнительные услуги турфирмы	12 (12)
				Тема 2.2 Разработка программы тура и расчёт его стоимости	18 (18)
				Тема 2.3 Технологическая карта тура	12 (12)
				Тема 2.4 Программа обслуживания туристов	18 (18)
				Тема 2.5 Проектирование и расчет туров с учетом запросов потребителей	24 (24)
				Тема 2.6 Должностные обязанности персонала туроператорской/турагентской компании	6 (6)
				Тема 2.7 Правила техники безопасности	6 (6)

			использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе; Разработка программы обслуживания туристов; Организация обслуживания туристов в программном туризме; Рассчитать тур по заданным позициям.	Тема 2.8 Делопроизводство в туристской фирме Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	10 (10) 2 (2)
Доп. ПК 1	ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	72 (72)	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; Комплектация номерного фонда расходными материалами; Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; Прием номера при выезде гостя; Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; Регистрация забытых и потерянных	Тема 3.1 Организация работы горничной	6 (6)
Доп. ПК 2				Тема 3.2 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	12 (12)
Доп. ПК 3				Тема 3.3 Комплектации уборочной тележки для различных видов уборки номерного фонда	6 (6)
				Тема 3.4 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	12 (12)
				Тема 3.5 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	12 (12)
				Тема 3.6 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных	12 (12)

			<p>гостями вещей; Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; Уборка ванной комнаты в номерном фонде; Уборка спальни, комнат в номерном фонде; Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.</p>	<p>комплексов и иных средств размещения</p> <p>Тема 3.7 Оформление заявок на устранение технических неисправностей в номере</p> <p>Тема 3.8 Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	<p>6 (6)</p> <p>4 (4)</p> <p>2 (2)</p>
Доп. ПК 1	ПМ.03	Выполнение	72 (72)	Отработка трудовых действий	Тема 3.1 Подготовка рабочих 6 (6)

Доп. ПК 2 Доп. ПК 3	работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»		<p>последующим видам работ:</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.</p> <p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному службы приема и размещения.</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги</p>	мест и организация работы службы приема и размещения	
				Тема 3.2 Организация текущей деятельности сотрудников гостиничного предприятия	12 (12)
				Тема 3.3 Овладение практическими навыками координатора	6 (6)
				Тема 3.4 Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг	18 (18)
				Тема 3.5 Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей	18 (18)
				Тема 3.6 Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	10 (10)
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2 (2)

			<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>		
	Всего часов	252 (252)			252 (252)

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		72 (72)	
Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет; Оформление отчетов.			
Тема 1.1 Организация рабочего места	Содержание	6 (6)	
	1. Отработка приемов организации рабочего места	6 (6)	2

Тема 1.2 Профессиональные программы на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание	6 (6)	
	1. Применение профессиональных программ в деятельности предприятия	6 (6)	2
Тема 1.3 Служебная коммуникация сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	6 (6)	
	1. Приемы эффективной коммуникации сотрудников	6 (6)	2
Тема 1.4 План целей деятельности служб	Содержание	6 (6)	
	1. Разработка плана целей деятельности служб	6 (6)	2
Тема 1.5 Документооборот на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание	6 (6)	
	1. Составление деловых, организационных, распорядительных, документов, отчетов	6 (6)	2
Тема 1.6 Техники и приемы эффективного общения	Содержание	6 (6)	
	1. Применение техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	6 (6)	2
Тема 1.7 Стандарты обслуживания и регламенты работы	Содержание	6 (6)	
	1. Применение и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов работы	6 (6)	2
Тема 1.8 Стимулирование и обеспечение лояльности подчиненных	Содержание	6 (6)	
	1. Методы и приемы стимулирования подчиненных	6 (6)	2
Тема 1.9 Охрана труда на рабочем месте	Содержание	6 (6)	
	1. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	6 (6)	2
Тема 1.10 Обслуживание клиентов при расчетах	Содержание	6 (6)	
	1. Отработка техники расчетов с клиентами на предприятиях туризма и гостеприимства	6 (6)	2
Тема 1.11 Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	Содержание	6 (6)	
	1. Разработка и применение алгоритмов и правил работы сотрудников сферы гостеприимства	6 (6)	2
Тема 1.12 Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	Содержание	4 (4)	
	1. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	4 (4)	3
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2 (2)	
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		108 (108)	

<p>Виды работ: Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании; Изучение перечня основных и дополнительных услуг; Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости; Изучение правила по технике безопасности; Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; Проектирование туров с учетом запросов потребителей; Формирование технологической карты тура; Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе; Разработка программы обслуживания туристов; Организация обслуживания туристов в программном туризме; Рассчитать тур по заданным позициям.</p>			
<p>Тема 2.1 Основные и дополнительные услуги турфирмы</p>	<p>Содержание 1. Изучение ассортимента услуг туристской фирмы 2. Изучение перечня основных и дополнительных услуг</p>	<p>12 (12) 6 (6) 6 (6)</p>	<p> 2 2</p>
<p>Тема 2.2 Разработка программы тура и расчёт его стоимости</p>	<p>Содержание 1. Разработка тура выходного дня и расчет его стоимости 2. Разработка многодневного тура и расчет его стоимости 3. Разработка автобусного тура и расчет его стоимости</p>	<p>18 (18) 6 (6) 6 (6) 6 (6)</p>	<p> 2 2 2</p>
<p>Тема 2.3 Технологическая карта тура</p>	<p>Содержание 1. Заполнение технологической карты тура 2. Составление карты-схемы маршрута</p>	<p>12 (12) 6 (6) 6 (6)</p>	<p> 2 2</p>
<p>Тема 2.4 Программа обслуживания туристов</p>	<p>Содержание 1. Разработка культурно-познавательной программы</p>	<p>18 (18) 6 (6)</p>	<p> 3</p>

	обслуживания туристов		
	2. Разработка программы обслуживания туристов для молодоженов	6 (6)	3
	3. Разработка программы обслуживания для семейного отдыха	6 (6)	3
Тема 2.5 Проектирование и расчет туров с учетом запросов потребителей	Содержание	24 (24)	
	1. Поиск туров по запросам потребителей	6 (6)	3
	2. Проектирование туров по запросам потребителей	6 (6)	2
	3. Расчет тура по заданным позициям	6 (6)	2
	4. Подготовка рекламных материалов тура по заданным позициям	6 (6)	2
Тема 2.6 Должностные обязанности персонала туроператорской/турагентской компании	Содержание	6 (6)	
	1. Изучение должностных обязанностей персонала турагентов. Изучение должностных обязанностей персонала туроператоров	6 (6)	2
Тема 2.7 Правила техники безопасности	Содержание	6 (6)	
	1. Изучение правил техники безопасности	6 (6)	2
Тема 2.8 Делопроизводство в туристской фирме	Содержание	10 (10)	
	1. Заполнение туристской документации	6 (6)	2
	2. Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	4 (4)	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2 (2)	
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		72 (72)	
Виды работ: Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; Комплектация номерного фонда расходными материалами; Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;			

<p>Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;</p> <p>Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда;</p> <p>Прием номера при выезде гостя;</p> <p>Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;</p> <p>Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</p> <p>Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;</p> <p>Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;</p> <p>Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;</p> <p>Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;</p> <p>Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;</p> <p>Уборка ванной комнаты в номерном фонде;</p> <p>Уборка спальни, комнат в номерном фонде;</p> <p>Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;</p> <p>Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;</p> <p>Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.</p>			
<p>Тема 3.1 Организация работы горничной</p>	<p>Содержание</p>	<p>6 (6)</p>	

	1. Ознакомление с должностными обязанностями и правами горничной. Ознакомление со стандартом обслуживания гостей: требования к внешнему виду горничной, выполнение работы в течение смены.	6 (6)	2
Тема 3.2 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание	12 (12)	
	1. Составление классификации расходных материалов и их краткая характеристика. Описание видов уборочного инвентаря	6 (6)	2
	2. Составление алгоритма действий горничной в рабочую смену. Изучение принципов, необходимых при выполнении уборочных работ	6 (6)	2
Тема 3.3 Комплектации уборочной тележки для различных видов уборки номерного фонда	Содержание	6 (6)	
	1. Комплектация тележки в зависимости от вида уборки (текущая уборка, генеральная уборка, уборка после выезда гостей). Использование уборочной тележки во время уборочных работ с соблюдением основных требований, предъявляемых к уборочным тележкам. Подбор моющих чистящих средств для разных видов поверхностей	6 (6)	2
Тема 3.4 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание	12 (12)	
	1. Ведение документации по текущей уборке номерного фонда. Проведение текущей уборки спальни, комнат в номерном фонде. Уборка ванной комнаты	6 (6)	2
	2. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде. Комплектация номерного фонда расходными материалами	6 (6)	2
Тема 3.5 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	Содержание	12 (12)	
	1. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде. Описание вида работ при уборке номеров после выезда гостей	6 (6)	2
	2. Прием номера при выезде гостя. Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда	6 (6)	2

	гостей. Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения		
Тема 3.6 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание	12 (12)	
	1. Проведение генеральной уборки спальни, комнат в номерном фонде. Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой. Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой	6 (6)	2
	2. Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения. Ведение документации по генеральной уборке номерного фонда	6 (6)	3
Тема 3.7 Оформление заявок на устранение технических неисправностей в номере	Содержание	6 (6)	
	1. Составление бланка заявки на ремонт. Описание порядка устранения неисправностей в номерном фонде. Составление заявки на устранение технических неисправностей в номерном фонде. Составление акта о неисправности оборудования в номерном фонде гостиницы	6 (6)	2
Тема 3.8 Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	Содержание	4 (4)	
	1. Составление алгоритма проверки соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средств размещения. Ознакомление с персональным заданием супервайзера для контроля качества уборки номеров	4 (4)	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2 (2)	
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»		72 (72)	
Виды работ: Отработка трудовых действий последующим видам работ: Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным			

<p>средством размещения.</p> <p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному службы приема и размещения.</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином</p>			
--	--	--	--

<p>средстве размещения. Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>			
Тема 3.1 Подготовка рабочих мест и организация работы службы приема и размещения	Содержание	6 (6)	
	1. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6 (6)	2
Тема 3.2 Организация текущей деятельности сотрудников гостиничного предприятия	Содержание	12 (12)	
	1. Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	6 (6)	2
	2. Освоение технологии работы с документацией	6 (6)	2
Тема 3.3 Овладение практическими навыками координатора	Содержание	6 (6)	
	1. Координация работы сотрудников. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6 (6)	2
Тема 3.4 Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг	Содержание	18 (18)	
	1. Освоение правил оформления и подготовки счетов гостей и расчетов с ними	6 (6)	2
	2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6 (6)	3
	3. Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	6 (6)	2
Тема 3.5 Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей	Содержание	18 (18)	
	1. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей. Правила приема и обслуживания гостей. Информирование гостя о гостиничных услугах	6 (6)	2

	2. Оформление гостей, выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), в соответствии со стандартами гостиницы	6 (6)	2
	3. Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах	6 (6)	2
Тема 3.6 Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	Содержание	10 (10)	
	1. Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	6 (6)	2
	2. Порядок бронирования номеров гостиницы	4 (4)	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2 (2)	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики может осуществляться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Практическая подготовка организуется непосредственно в ГБПОУ КК «АЛХТ».

Рабочая программа учебной практики реализуется в лабораториях и тренажерном комплексе:

1. Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».
2. Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».
3. Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная».

4.2. Оснащение: лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»:

1. Кровать одноместная - 2 шт.
2. Прикроватные тумбочки - 2 шт.
3. Настольная лампа (напольный светильник) - 1 шт.
4. Бра - 2 шт.
5. Мини – бар - 1 шт.
6. Стол - 1 шт.
7. Кресло - 2 шт.
8. Стул - 1 шт.
9. Зеркало - 1 шт.
10. Шкаф - 1 шт.
11. Телефон - 1 шт.
12. Верхний светильник - 1 шт.
13. Кондиционер - 1 шт.
14. Телевизор - 1 шт.
15. Гладильная доска - 1 шт.
16. Утюг - 1 шт.
17. Душевая кабина - 1 шт.
18. Унитаз - 1 шт.
19. Раковина - 1 шт.
20. Зеркало в ванной комнате - 1 шт.

Оборудование тренажерного комплекса: «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

1. Комплексная автоматизированная система управления отелем – 1 шт.
2. Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000) – 1 шт.
3. Ключи-карты для электронных замков – 1 шт.
4. Мини-сейф – 1 шт.
5. Энкoder магнитных карт – 1 шт.
6. Терминал для платежных карт – 1 шт.
7. Телефон/факс – 1 шт.
8. Настенные часы – 3 шт.
9. Зеркало – 1 шт.
10. Настольная лампа – 1 шт.

11. Флеш-накопитель – 1 шт.
12. Кулер – 1 шт.
13. Корзина для мусора – 1 шт.
14. Стойка администратора – 1 шт.
15. Шкаф стеллаж для документов полузакрытый – 1 шт.
16. Кресло для гостиной – 1 шт.
17. Ученический стол – 13 шт.
18. Стол журнальный – 1 шт.
19. Стул офисный – 1 шт.
20. Устройство для имитации телефонного звонка – 1 шт.
20. ЖК панель – 1 шт.
21. Мобильная стойка под ЖК панель – 1 шт.
22. Короткофокусный проектор с экраном – 1 шт.
23. Презентер – 1 шт.
24. Бумага (формат А4) – 1 шт.
25. Блокнот – 1 шт.
26. Стикеры – 1 шт.
27. Пластиковая папка.
28. Файлы.
29. Степлер.
30. Скобы для степлера.
31. Карандаш.
32. Ластик.
33. Штрих.
34. Держатель для ручки с ручкой.
35. Калькулятор – 1 шт.
36. Ножницы – 1 шт.
37. Ручка шариковая.
38. Коробка скрепок.
39. Картридж для МФУ – 1 шт.
40. Карта города (туристическая) – 1 шт.
41. Органайзер для канцелярии – 1 шт.
42. Лотки для бумаг.
43. Пилот, 6 розеток.

Оборудование мастерской «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»:

1. Кровать одноместная – 2 шт.
2. Прикроватная тумбочка – 2 шт.
3. Настольная лампа (напольный светильник) – 1 шт.
4. Бра – 2 шт.
5. Мини – бар – 1 шт.
6. Стол – 1 шт.
7. Кресло – 2 шт.
8. Стул – 1 шт.
9. Зеркало – 1 шт.
10. Шкаф – 1 шт.
11. Телефон – 1 шт.

12. Верхний светильник – 1 шт.
13. Кондиционер – 1 шт.
14. Телевизор – 1 шт.
15. Гладильная доска – 1 шт.
16. Утюг – 1 шт.
17. Пылесос – 1 шт.
18. Душевая кабина – 1 шт.
19. Унитаз – 1 шт.
20. Раковина – 1 шт.
21. Зеркало в ванной комнате - 1 шт.
22. Одеяло – 2 шт.
23. Подушка – 2 шт.
24. Покрывало – 2 шт.
25. Комплект постельного белья – 4 шт.
26. Шторы – 2 шт.
27. Напольное покрытие – 1 шт.
28. Укомплектованная тележка горничной – 1 шт.
29. Ершик для унитаза – 1 шт.
30. Ведерко для мусора – 1 шт.
31. Держатель для туалетной бумаги – 1 шт.
32. Стакан – 2 шт.
33. Полотенце для лица – 2 шт.
34. Полотенце для тела – 2 шт.
35. Полотенце для ног – 2 шт.
36. Салфетка на раковину – 2 шт.
37. Полотенце коврик – 1 шт.
38. Индивидуальные косметические принадлежности – 2 шт.

Оборудование учебного кабинета:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- комплект учебно-методической документации;
- доска магнитно-маркерная;
- персональный компьютер;
- МФУ;
- мультимедийный проектор;
- персональный напольный экран;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для приема заказов;
- видеофильмы по различным темам.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла.

Учебная практика (производственное обучение) проводится образовательным

учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций концентрировано в рамках профессионального модуля.

Успешное освоение учебной практики является обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели и мастера производственного обучения, осуществляющие руководство учебной практикой обучающихся должны проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в три года

Мастера производственного обучения должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности.

Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Обучающиеся в период прохождения учебной практики обязаны:

- соблюдать действующие в учебном заведении правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

4.5. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы):

Основная литература:

1. Любавина Н. Л., Кроленко Л. А., Нечаева Т. А. Технология и организация туроператорской деятельности, 4-е изд. изд., стер. Издательский центр «Академия», 2019.
2. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности, 3-е изд., испр. и доп. Издательский центр «Академия», 2021.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Издательство Юрайт, 2019.
4. Шубаева В.Г., Маркетинговые технологии в туризме, учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

Дополнительная литература:

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. Гребенюк Д.Г., Технология продаж и продвижения турпродукта, (2-изд. стер.) М. «Академия», 2018.
5. 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>.
6. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>.

7. Емелин С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>.

8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 208с.

9. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. - Москва: КноРус, 2022. - 293 с. - ISBN 978-5-406-10047-9. - Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>.

10. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия. Учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>.

Интернет-ресурсы:

1. [http://www. Consultant. ru](http://www.Consultant.ru) сайт разработчиков справочно-правовых систем «Консультант Плюс».

2. <http://www.garant.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Гарант.

3. <http://www.Referent.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Референт.

4. <http://www.Microsoft.com> -Microsoft Project.

5. <http://www.hoteline.ru>.

6. <http://www.goste.ru>.

7. <http://www.hotelcentr.ru>.

8. <http://www.russiatourism.ru>.

9. <http://www.turizm.ru>.

10. <http://geosfera.info>.

11. <http://www.travel.ru>.

12. <http://puteshestvia.com>.

Периодические профессиональные издания:

1.Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>.

2.Туризм: практика, проблема, перспективы.

3.Туринфо.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках ПМ по ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<p>уметь:</p> <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. <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - произведения координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. 	<p><i>Текущий контроль в форме Экспертной оценки и наблюдения при выполнении работ во время учебной практики.</i></p> <p><i>Итоговый контроль в форме: Дифференцированного зачета</i></p>
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; - владеть культурой межличностного общения; - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; 	<p><i>Текущий контроль в форме Экспертной оценки и наблюдения при выполнении работ во время учебной практики.</i></p> <p><i>Итоговый контроль в форме: Дифференцированного зачета</i></p>

- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

иметь практический опыт:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»

уметь:

- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде.

иметь практический опыт:

- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- комплектация номерного фонда расходными материалами;

*Текущий контроль в форме
Экспертной оценки и
наблюдения при выполнении
работ во время учебной
практики.*

*Итоговый контроль в форме:
Дифференцированного зачета*

- комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда;
- комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;
- комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей;
- контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;
- мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда;
- прием номера при выезде гостя;
- проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- регистрация забытых и потерянных гостями вещей;
- сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;
- сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;
- сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- уборка ванной комнаты в номерном фонде;
- уборка спальни, комнат в номерном фонде;
- чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;
- чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;
- чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.

ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»

уметь:

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных

*Текущий контроль в форме
Экспертной оценки и
наблюдения при выполнении
работ во время учебной
практики.*

Итоговый контроль в форме:

комплексов;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения, нахождения и выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

иметь практический опыт:

- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному работнику по приему и размещению у службы приема и размещения;
- прием заказов гостей на основные и дополнительные

услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АПШЕРОНСКИЙ ЛЕСХОЗ-ТЕХНИКУМ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФИЛЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ**
для специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Апшеронск,
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	9
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	15
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения квалификации: специалист по туризму и гостеприимству и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи производственной практики:

- приобретение практического опыта в рамках освоения профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности;
- выполнение работ по рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для рабочей профессии «Горничная»; рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей» и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;
- адаптации обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения производственной практики

В соответствии с приказом Минобрнауки России и Минпросвещения России от 05.08.2020г. №885/390 «О практической подготовке обучающихся» (зарегистрировано в Минюсте 11.09.2020г. рег.№59778) при проведении учебных занятий предусмотрена практическая подготовка в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей специальностью

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Требования к практическому опыту
Организация и контроль текущей деятельности служб	<ul style="list-style-type: none">- произведения координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;- осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

<p>предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
<p>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов заказа; - идентификации вида заказа; - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
<p>Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; - комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; - мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; - прием номера при выезде гостя; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; - сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства

	размещения.
Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	<ul style="list-style-type: none"> - ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному работнику по приему и размещению у службы приема и размещения; - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

Всего 252 часа (в том числе в форме практической подготовки 360 часов), из них:

в рамках освоения ПМ.01 72 часа (в том числе в форме практической подготовки 72 часа),

в рамках освоения ПМ.02 72 часа (в том числе в форме практической подготовки 72 часа).

в рамках освоения ПМ.03 108 часов (в том числе в форме практической подготовки 108 часов).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных и общих компетенций в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Код	Наименование результата освоения практики
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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.
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
ВД 3	Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»
Доп. ПК 1	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Доп. ПК 2	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
Доп. ПК 3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ВД 4	Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»
Доп. ПК 1	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
Доп. ПК 2	Учитывать заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
Доп. ПК 3	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Количество часов по ПМ в том числе в форме практической подготовки	Виды работ	Наименования тем производственной практики	Количество часов по темам (в том числе в форме практической подготовки)
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72 (72)	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> <p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p>	Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	18 (18)
				Тема 1.2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	30 (30)
				Тема 1.3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	22 (22)

			<p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>		
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2 (2)
ПК 2.1; ПК 2.2.	ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	72 (72)	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг Формирование туристского продукта	Тема 2.1. Предоставление туроператорских услуг	30 (30)
				Тема 2.2. Предоставление турагентских услуг	24 (24)
				Тема 2.3. Координация качества выполнения турагентских услуг	16 (16)
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2 (2)

Доп. ПК 1 Доп. ПК 2 Доп. ПК 3	ПМ.03Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	108 (108)	<p>Отработка трудовых действий последующим видам работ:</p> <p>Организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.</p> <p>Принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение.</p> <p>Комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства.</p> <p>Организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей.</p> <p>Соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений.</p> <p>Сохранять аккуратность формы.</p> <p>Соблюдать субординацию при максимальной инициативе.</p> <p>Соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности.</p> <p>Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере.</p>	Тема 3.1. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	106 (106)
-------------------------------------	--	-----------	---	---	-----------

			<p>Выполнить комплектацию уборочной тележки.</p> <p>Выполнить экспресс уборку номера.</p> <p>Выполнить генеральную уборку номера.</p> <p>Выполнить текущую уборку.</p> <p>Выполнить контроль качества уборки в номере.</p> <p>Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями.</p> <p>Выполнять процедуру оформления забытых вещей.</p> <p>Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы. Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров.</p> <p>Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера.</p> <p>Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.</p>		
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2 (2)
Доп. ПК 1 Доп. ПК 2 Доп. ПК 3	ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	108 (108)	<p>Отработка трудовых действий последующим видам работ:</p> <p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	Тема 3.1. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	106 (106)

			<p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.</p> <p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Использование депозитных ячеек.</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному службы приема и</p>		
--	--	--	--	--	--

			размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения		
			Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Составление акта о порче имущества. Взаимодействие с различными службами гостиницы Работа с нормативно-правовой документацией.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2 (2)
	Всего часов	252 (252)			252 (252)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Практическая подготовка организуется непосредственно в профильном учреждении (предприятии) ООО «Предгорье-Юг»; ООО Санаторий «Вита»; ООО ДСОК «Жемчужина России»; ООО «Арбат Отель Менеджмент»; ООО «Кавказ Турс»; ООО «Виктория-Тур»; ООО «Астарта Девелопмент»; ООО фирма «Валерия»; ООО «Лагонаки Ру».

4.2. Оснащение

Характеристика рабочих мест (на которых обучающиеся будут проходить практику):

Наименование рабочего места	Оборудование	Инструмент, оснащение, приспособления
Турагентская фирма	Оборудованные помещения для работы с базой данных, административные помещения	Компьютерные технологии для работы с базой данных, соответствующая оргтехника.
Гостиницы и туристские комплексы, базы отдыха	Номерной фонд, системы бронирования, административные помещения	Оснащения согласно требованиям размещения, компьютерные технологии для работы с системами бронирования. Оснащение согласно требований стандарта ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
Санаторно-оздоровительные учреждения	Оборудованный номерной фонд, лечебная база, административные помещения	Оснащение согласно направлению санаторно-оздоровительного учреждения и его категории.
Туроператорская фирма	Компьютерные технологии, база данных, административные помещения	Компьютерные технологии для работы с базой данных, для разработки турпакета, соответствующая оргтехника.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика обучающихся проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждой организацией, куда направляются обучающиеся. Организации предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики, определяют наставников; обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимися; проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в организации.

Образовательное учреждение совместно с организацией определяет объекты практики, согласовывает программу и планируемые результаты практики; осуществляют руководство практикой; контролирует реализацию программы и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и

пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми; организывает процедуру оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися, в ходе прохождения практики.

Продолжительность производственной практики для обучающихся в возрасте от 16 до 18 лет не более 36 часов в неделю (ст. 92 ТК РФ), в возрасте 18 лет и старше - не более 40 часов в неделю (ст. 91 ТК РФ). Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от техникума и от организации об уровне освоения ПК; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению ОК в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели и мастера производственного обучения, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся должны проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в три года

Мастера производственного обучения должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее или среднее профессиональное образование (по профилю специальности)

4.5. Информационное обеспечение обучения (

Основная литература:

1. Любавина Н. Л., Кроленко Л. А., Нечаева Т. А. Технология и организация туроператорской деятельности, 4-е изд. изд., стер. Издательский центр «Академия», 2019.
2. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности, 3-е изд., испр. и доп. Издательский центр «Академия», 2021.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Издательство Юрайт, 2019.
4. Шубаева В.Г., Маркетинговые технологии в туризме, учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

Дополнительная литература:

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. Гребенюк Д.Г., Технология продаж и продвижения турпродукта, (2-изд. стер.) М. «Академия», 2018.
5. 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>.

6. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>.

7. Емелин С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>.

8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 208с.

9. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. - Москва: КноРус, 2022. - 293 с. - ISBN 978-5-406-10047-9. - Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>.

10. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия. Учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>.

Интернет-ресурсы:

1. [http://www. Consultant. ru](http://www.Consultant.ru) сайт разработчиков справочно-правовых систем «Консультант Плюс».

2. <http://www.garant.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Гарант.

3. <http://www.Referent.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Референт.

4. [http://www. Microsoft.com](http://www.Microsoft.com) -Microsoft Project.

5. <http://www.hoteline.ru>.

6. <http://www.goste.ru>.

7. <http://www.hotelcentr.ru>.

8. <http://www.russiatourism.ru>.

9. <http://www.turizm.ru>.

10. <http://geosfera.info>.

11. <http://www.travel.ru>.

12. <http://puteshestvia.com>.

Периодические профессиональные издания:

1. Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>.

2. Туризм: практика, проблема, перспективы.

3. Туринфо.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения освоение профессиональных и общих компетенций по основным видам профессиональной деятельности.

В результате освоения производственной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- осуществлять планирование деятельности подразделения турфирмы и гостиничного предприятия.	<p><i>Текущий контроль в форме Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i></p> <p><i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i></p> <p><i>Итоговый контроль в форме: Дифференцированного зачета</i></p>
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- осуществлять организацию и контроль деятельности подчиненных.	
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства; - контролирование работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства по организации обслуживания туристов и гостей.	
Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- правильность оформления расчетов с потребителями за предоставленные услуги.	
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	- осуществлять анализ и выявлять запросы потребителей и возможности их реализации; - предоставлять информацию потребителям о туристских продуктах; - осуществлять расчет	<i>Текущий контроль в форме Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>

	стоимости туристского продукта.	
Координировать работу по реализации заказа	- разработка мероприятий по повышению лояльности потребителей туруслуг; - выявление конкурентоспособности турфирмы и разработка мероприятий по ее повышению; - осуществлять анализ взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i> <i><u>Итоговый контроль в форме:</u></i> <i>Дифференцированного зачета</i>
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		
Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	- соблюдение требований при текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i><u>Текущий контроль в форме</u></i> <i>Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	- правильность оказания услуг при уборки номерного фонда и правил безопасности во время проживания в гостинице.	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i>
Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	- соблюдение требований при генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i><u>Итоговый контроль в форме:</u></i> <i>Дифференцированного зачета</i>
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»		
Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	- демонстрировать правильность регистрации гостей в соответствии со стандартами; - точность создания и правильность обработки необходимой документации.	<i><u>Текущий контроль в форме</u></i> <i>Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>
Учитывать заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- правильность оформления заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения во время проживания в гостинице.	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i> <i><u>Итоговый контроль в</u></i>

Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- соблюдение требований при регистрации выезда гостей и подготовки счетов, организации отъезда гостей.	<i>форме: Дифференцированного зачета</i>
--	--	--

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «АПШЕРОНСКИЙ
ЛЕСХОЗ-ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
для специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Апшеронск,
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	7
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	9
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	13
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения квалификации: специалист по туризму и гостеприимству и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи производственной практики (преддипломной)

Целью производственной практики (преддипломной) является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций и профессиональных компетенций профиля на основе изучения работы организаций, в которых обучающиеся проходят практику.

Задачи:

- углубление практического опыта, обучающегося;
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- проверка готовности выпускников к самостоятельной трудовой деятельности;
- сбор материала и подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях и учреждениях.

Требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной)

В соответствии с приказом Минобрнауки России и Минпросвещения России от 05.08. 2020г. №885/390 «О практической подготовке обучающихся» (зарегистрировано в Минюсте 11.09.2020г. рег.№59778) производственная (преддипломная) практика реализуется в форме практической подготовки.

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Требования к практическому опыту
Организация и контроль текущей	- произведения координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроля работы сотрудников

<p>деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>службы предприятия туризма и гостеприимства; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p>
<p>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов заказа; - идентификации вида заказа; - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
<p>Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; - комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; - мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; - прием номера при выезде гостя; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; - сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;

	<ul style="list-style-type: none"> - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.
<p>Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному работнику по приему и размещению у службы приема и размещения; - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики (преддипломной):

Всего 4 недели 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики (преддипломной) является сформированность у обучающихся практических профессиональных и общих компетенций в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».
4. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей».

Код	Наименование результата освоения практики
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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.
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
ВД 3	Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»
Доп. ПК 1	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Доп. ПК 2	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
Доп. ПК 3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ВД 4	Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»
Доп. ПК 1	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
Доп. ПК 2	Учитывать заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
Доп. ПК 3	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

3.1. Тематический план производственной практики (преддипломной)

Код ПК	Код и наименование ПМ	Наименование тем производственной практики (преддипломной)	Количество часов по темам
		Ознакомление с предприятием	6
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4.	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	18
		Тема 1.2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	18
		Тема 1.3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	12
ПК 2.1; ПК 2.2.	ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Тема 2.1. Предоставление туроператорских услуг	18
		Тема 2.2. Предоставление турагентских услуг	18
		Тема 2.3. Координация качества выполнения турагентских услуг	12
Доп. ПК 1 Доп. ПК 2 Доп. ПК 3	ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	Тема 3.1. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	12
Доп. ПК 1 Доп. ПК 2 Доп. ПК 3	ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	Тема 3.1. Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	12
		Выполнение индивидуального задания в соответствии с темой ВКР	16
		Дифференцированный зачет	2
		Итого:	144

3.2. Содержание производственной практики (преддипломной)

Код и наименование Профессиональных модулей и тем практики	Содержание учебного материала	Количество часов по темам
Ознакомление с	Изучение документации гостиницы и	6

предприятием	составление характеристики: 1. Правовое положение организации (наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты). 2. Нормативно-правовая база, регулируюшую деятельность организации. 3. Службы гостиницы и туристических предприятий, и организационная структура управления. 4. Должностные инструкции персонала. 5. Анализ деятельности организации в сфере гостиничного и туристического бизнеса. 6. Анализ и оценка эффективности деятельности организации	
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	1. Составление внутренних стандартов служб предприятий туризма и гостеприимства: по оказанию качественных услуг; внешнего вида сотрудников; телефонного этикета; по работе с жалобами, обращениями и отзывами. 2. Планирование процесса работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиницы и туристических предприятий. 3. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	18
Тема 1.2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	1. Составление и обработка документации. 2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	18
Тема 1.3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и	1. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету).	12

гостеприимства	2. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
Тема 2.1. Предоставление туроператорских услуг	1. Отработка навыков по документации туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. 2. Отработка навыков по составлению программ обслуживания для различных категорий туристов. 3. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг и расчет стоимости тура.	18
Тема 2.2. Предоставление турагентских услуг	1. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта. 2. Осуществление бронирования туров через Интернет, подбор тура по заявке туриста. 3. Отработка навыков общения с потребителем в процессе реализации турпродукта.	18
Тема 2.3. Координация качества выполнения турагентских услуг	1. Проведение анализа стандартов туристского обслуживания. Разработка мероприятий по контролю качества обслуживания в турфирме. 2. Проведение оценки качества обслуживания на туристском предприятии.	12
ПМ.03Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		
Тема 3.1. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	1. Подготовка и организация работы горничной. Оформление алгоритма проведения уборочных работ, согласно регламентам, установленным на объекте практики. 2. Выполнение различных видов уборочных работ. Завершение уборки: выполнение процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемка номера после выезда гостя.	12
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»		
Тема 3.1. Выполнение работ	1. Отработка навыков по встречи,	12

по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»	регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения. Предоставление различного вида информации гостям. Оказание услуг гостям. 2. Формирование счетов и проведение оплаты за проживание и дополнительные услуги.	
Выполнение индивидуального задания в соответствии с темой ВКР	1. Сбор, систематизация и обработка данных по индивидуальному заданию к выпускной квалификационной работе. 2. Выполнение работ по практической части ВКР в соответствии с индивидуальным заданием. 3. Применение современных методов сбора, представления данных, полученных в период прохождения практики, их интерпретация, анализ и обоснование. 4. Анализ перспектив внедрения новых и усовершенствованных туристских и гостиничных услуг, специальных предложений на предприятии.	16
	Дифференцированный зачет	2
	Итого:	144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (преддипломная) реализуется в ООО «Предгорье-Юг»; ООО Санаторий «Вита»; ООО ДСОК «Жемчужина России»; ООО «Арбат Отель Менеджмент»; ООО «Кавказ Турс»; ООО «Виктория-Тур»; ООО «Астарта Девелопмент»; ООО фирма «Валерия»; ООО «Лагонаки Ру».

4.2. Оснащение

Характеристика рабочих мест (на которых обучающиеся будут проходить практику):

Наименование рабочего места	Оборудование	Инструмент, оснащение, приспособления
Турагентская фирма	Оборудованные помещения для работы с базой данных, административные помещения	Компьютерные технологии для работы с базой данных, соответствующая оргтехника.
Гостиницы и туристские комплексы, базы отдыха	Номерной фонд, системы бронирования, административные помещения	Оснащения согласно требованиям размещения, компьютерные технологии для работы с системами бронирования. Оснащение согласно требований стандарта ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
Санаторно-оздоровительные учреждения	Оборудованный номерной фонд, лечебная база, административные помещения	Оснащение согласно направлению санаторно-оздоровительного учреждения и его категории.
Туроператорская фирма	Компьютерные технологии, база данных, административные помещения	Компьютерные технологии для работы с базой данных, для разработки турпакета, соответствующая оргтехника.

4.3. Общие требования к организации прохождения производственной практики (преддипломной)

Производственная практика (преддипломная), реализуемая в форме практической подготовки, организуется в профильных учреждениях (предприятиях) направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между техникумом и организациями.

В период прохождения производственной практики (преддипломной) обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики (преддипломной). Производственная практика (преддипломная) проводится непрерывно на III курсе в VI семестре в течение 4 недель после освоения учебной практики и практики по профилю специальности. Продолжительность производственной практики (преддипломной) для обучающихся в возрасте от 16 до 18 лет не более 36 часов в неделю (ст. 92 ТК РФ), в возрасте 18 лет и старше - не более 40 часов в неделю (ст. 91 ТК РФ). Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от техникума и от организации об уровне освоения ПК; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению ОК в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику (преддипломную) в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой (преддипломной)

Организацию и руководство производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от техникума и от организации.

Руководителями практики от техникума назначаются преподаватели спец. дисциплин профессионального цикла, которые должны иметь высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля) и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Руководителями производственной практики (преддипломной) от организации, как правило, назначаются ведущие специалисты организаций, имеющие высшее профессиональное образование.

4.5. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основная литература:

1. Любавина Н. Л., Кроленко Л. А., Нечаева Т. А. Технология и организация туроператорской деятельности, 4-е изд. изд., стер. Издательский центр «Академия», 2019.
2. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности, 3-е изд., испр. и доп. Издательский центр «Академия», 2021.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Издательство Юрайт, 2019.
4. Шубаева В.Г., Маркетинговые технологии в туризме, учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

Дополнительная литература:

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. Гребенюк Д.Г., Технология продаж и продвижения турпродукта, (2-изд. стер.) М. «Академия», 2018.

5. 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>.

6. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>.

7. Емелин С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>.

8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 208с.

9. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. - Москва: КноРус, 2022. - 293 с. - ISBN 978-5-406-10047-9. - Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>.

10. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия. Учебник и практикум. Издательство Юрайт, 2019.

11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.Consultant.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем «Консультант Плюс».

2. <http://www.garant.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Гарант.

3. <http://www.Referent.ru> сайт разработчиков справочно-правовых систем Референт.

4. <http://www.Microsoft.com> -Microsoft Project.

5. <http://www.hoteline.ru>.

6. <http://www.goste.ru>.

7. <http://www.hotelcentr.ru>.

8. <http://www.russiatourism.ru>.

9. <http://www.turizm.ru>.

10. <http://geosfera.info>.

11. <http://www.travel.ru>.

12. <http://puteshestvia.com>.

Периодические профессиональные издания:

1. Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>.

2. Туризм: практика, проблема, перспективы.

3. Турифо.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Результаты практики определяются программами практик, разрабатываемыми техникумом. В результате освоения производственной практики (преддипломной) обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета. Текущий контроль результатов освоения практики осуществляется руководителем практики от техникума в процессе выполнения обучающимися работ в организациях, а также сдачи обучающимся отчета по практике, аттестационного листа и характеристики по освоенным общим компетенциям.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- осуществлять планирование деятельности подразделения турфирмы и гостиничного предприятия.	<p><i>Текущий контроль в форме Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i></p> <p><i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i></p> <p><i>Итоговый контроль в форме: Дифференцированного зачета</i></p>
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- осуществлять организацию и контроль деятельности подчиненных.	
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства; - контролирование работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства по организации обслуживания туристов и гостей.	
Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- правильность оформления расчетов с потребителями за предоставленные услуги.	
ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	- осуществлять анализ и выявлять запросы потребителей и возможности их реализации; - предоставлять информацию потребителям о туристских продуктах;	<i>Текущий контроль в форме Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>

	- осуществлять расчет стоимости туристского продукта.	
Координировать работу по реализации заказа	- разработка мероприятий по повышению лояльности потребителей туруслуг; - выявление конкурентоспособности турфирмы и разработка мероприятий по ее повышению; - осуществлять анализ взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i> <i><u>Итоговый контроль в форме:</u></i> <i>Дифференцированного зачета</i>
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		
Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	- соблюдение требований при текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i><u>Текущий контроль в форме</u></i> <i>Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	- правильность оказания услуг при уборки номерного фонда и правил безопасности во время проживания в гостинице.	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ</i>
Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	- соблюдение требований при генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i><u>Итоговый контроль в форме:</u></i> <i>Дифференцированного зачета</i>
ПМ.03 Выполнение работ по рабочей профессии «Работник по приему и размещению гостей»		
Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	- демонстрировать правильность регистрации гостей в соответствии со стандартами; - точность создания и правильность обработки необходимой документации.	<i><u>Текущий контроль в форме</u></i> <i>Наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПК и ОК в рамках профессионального модуля</i>
Учитывать заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства	- правильность оформления заказов гостей гостиничного комплекса или иного	<i>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе</i>

размещения	средства размещения во время проживания в гостинице.	<i>выполнения работ</i> <u>Итоговый контроль в форме:</u>
Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- соблюдение требований при регистрации выезда гостей и подготовки счетов, организации отъезда гостей.	