

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 16:58:15

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 27.02.2023 г., № 8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.01.01. Рабочая программа производственной практики
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства»
для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Курск, 2023

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Скибина О.Н. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель производственной практики

Производственная практика ставит своей целью дать возможность студенту под руководством руководителя от производства освоить процесс приема, размещения и выписки гостей.

2. Задачи производственной практики

Основными задачами производственной практики являются: - получение студентом первичного профессионального опыта и умений по выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей; - развитие у студентов умений в подготовке отчетных материалов по выполненной работе; - развитие у студентов умения работы в коллективе и ведение переговоров с потенциальным клиентом.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

На освоение практики по профилю специальности ПП.01 учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в шестом семестре на третьем курсе обучения в ПМ.01 «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб туризма и гостеприимства**».

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
 - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
 - выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;
 - использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

уметь

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;

- формировать банки данных;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассамипродажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»
- Отель «Аквамарин»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

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.

Общие компетенции:

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, эффективнодействовать 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.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 108 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее кол-во часов	Формы текущего контроля
	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	24	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	24	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	28	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Раздел 4. Технология расчетов клиентов сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	32	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Всего:	108	

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во часов
	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей 4. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг 	24
	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 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 4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 	24
	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 2. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	28
	Раздел 4. Технология расчетов клиентов сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; 2. Владение профессиональной этикой; 3. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; 4. Составление отчетности; 5. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. 	32
	Всего:		108

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517932> (дата обращения: 29.07.2023).

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования /

С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532163> (дата обращения: 29.07.2023).

3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673> (дата обращения: 29.07.2023).

4. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120> (дата обращения: 29.07.2023).

5. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930> (дата обращения: 29.07.2023).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 29.07.2023).

2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931> (дата обращения: 29.07.2023).

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613> (дата обращения: 29.07.2023).

4. Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530252> (дата обращения: 29.07.2023).

5. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926> (дата обращения: 29.07.2023).

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514411> (дата обращения: 29.07.2023).

7. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916> (дата обращения: 29.07.2023).

8. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673> (дата обращения: 29.07.2023).

9. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549> (дата обращения: 29.07.2023).

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Туризм и гостеприимство»

«Современные проблемы сервиса и туризма»

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>