

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 15:50:04

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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



Курск, 2023

Программа учебной 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 учебной практики

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

2. Задачи учебной практики

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

На освоение практики по профилю специальности **УП.01** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в пятом и шестом семестрах на третьем курсе обучения в **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб**

предприятий 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, кас-

самипродажи билетов;

- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

4. Место и время проведения учебной практики

Производственная практика **УП. 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 учебной практики

Учебная 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 государ-

ственном 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.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	8
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	Тема 2.1. Делопроизводстваи общие нормы оформления документов	4
	Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	4
	Тема 2.3. Организация работы с документами	10
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре.	4
	Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	8
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	Тема 4.1. Ценообразованиеи ценовая политика	4
	Тема 4.2. Осуществлениерасчетов клиентов за предоставленные услуги	8
Дифференцированный зачет		6
Всего		72

Содержание практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Кол-во часов
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		12
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	Урок № 1. Организация рабочего места;	2
	Урок № 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	2
	Урок № 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Урок № 4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	2
	Урок № 5. Разработка плана целей деятельности служб.	2
	Урок № 6. Анализ критериев и методов оценки эффективности работы сотрудников служб.	2
Раздел 2. Основы делопроизводства	и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	18
Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Урок № 7. Осуществление делопроизводства и документооборота.	2
	Урок № 8. Составление деловых документов.	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Урок № 9. Составление организационных и распорядительных документов.	4
	Урок № 10. Составление отчетов.	4
	Урок № 11. Порядок заключения, изменения и расторжения договора.	4
Тема 2.3. Организация работы с документами	Урок № 12. Изучение последовательности оформления и состав документов по приему на работу.	2
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		12
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре.	Урок № 13. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	2
	Урок № 14. Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми	2

	партнерами и коллегами.	
	Урок № 15. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Урок № 16. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	2
	Урок № 16. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	2
	Урок № 17. Отработка процессов ведения персонала, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		12
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Урок № 18. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	2
	Урок № 19. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	2
	Урок № 20. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Урок № 21. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	2
	Урок № 22. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	2
	Урок № 23. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	2
Дифференцированный зачет		6
Всего		72

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

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

1. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание учебной практики.
2. 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 учебной практики)

Итогом учебной 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.

Форма промежуточной аттестации по учебной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

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/>

10 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей предприятий туризма и гостеприимства	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
разработка плана целей деятельности служб	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
анализ критериев и методов оценки эффективности работы сотрудников служб	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
составление организационных и распорядительных документов	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
отработка процессов ведения персонала, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Дифференцированный зачет