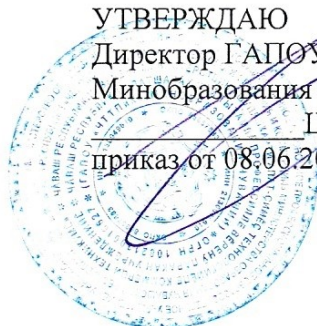


Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»  
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор АО  
«Санаторий «Чувашиякурорт»  
  
Ю.Л. Симунов  
08.06.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»  
Минобразования Чувашии  
Шуканов Р.А.  
приказ от 08.06.2023 г. № 309



**ПРОГРАММА**  
**учебной практики**

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

(индекс и наименование дисциплин)

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности)


Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями  
ФГОС СПО по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
код наименование специальности

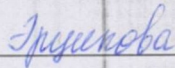
**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от 08.06.2023 г. № 10

Председатель ЦК  /Семенова А.А./

Разработчики:

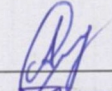
 А.Н. - преподаватель

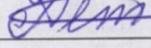
---

---

---

**Эксперты:**

Внутренняя экспертиза  Семенова А.А. , методист

Внешняя экспертиза  Петрова З.В., заместитель директора по учебной работе БПОУ "Чебоксарский медицинский колледж" Минздрава Чувашии

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики

В результате учебной практики обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
ОК 02	<i>Использование современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>
ОК 04	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
ОК 07	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i>
ОК 09	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i>
ЛР 2.	<i>Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</i>
ЛР 3.	<i>Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</i>
ЛР 4.	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</i>
ЛР 7.	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека;</i>

	<i>уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>
--	---

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1.</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2.</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3.</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.4.</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>основы делопроизводства.</li> </ul>

**1.2. Количество часов на освоение программы учебной практики:**

всего - 72 часа.

Проводится промежуточная аттестация в форме зачета – 2 часа

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

<b>Коды общих и профессиональных компетенций, личностных результатов</b>	<b>Наименование разделов и тем учебной практики</b>	<b>Всего часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	24
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	24
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	22
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.1-ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Зачет	2
<b>Всего:</b>		<b>72</b>

### 3.2. Содержание учебной практики УП.01

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>				
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание:</b>			
	1	<b>Организация рабочего места</b> Организация рабочего места работника служб предприятий туризма и гостеприимства. Организация рабочего места службы приема и размещения. Организационная структура службы приема и размещения. Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля».	6	3
	2	<b>Специализированное программное обеспечение</b> Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	6	3
	3	<b>Технология бортовой связи</b> Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения.	6	3
	4	<b>План деятельности служб</b> Разработка плана целей деятельности служб.	6	3
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>				
Тема 2.1. Делопроизводство и документооборот служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание:</b>			
	5	<b>Делопроизводство и документооборот</b> Осуществление делопроизводства и документооборота;	6	3
	6	<b>Деловые документы</b> Составление деловых документов	6	3
	7	<b>Организационные и распорядительные документы</b> Составление организационных и распорядительных документов	6	3
	8	<b>Отчеты о работе служб предприятий туризма и гостеприимства</b> Создание отчетов	6	3
<b>Раздел 3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>				



Тема 3.1. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание:</b>			
	9	<b>Процесс обслуживания клиентов</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6	3
	10	<b>Работа с жалобами, претензиями клиентов</b> Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работ	6	3
	11	<b>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов</b> Подготовка к обслуживанию и приему клиентов	6	3
	12	<b>Расчет с клиентами</b> Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	4	3
<b>Зачет</b>			<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Итого:</b>			<b>72</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных ситуаций)

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 организована на базовых предприятиях сферы туризма и гостеприимства города на основании договоров с работодателями.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: оборудование и инвентарь гостиничного предприятия.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основная литература:**

Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст]: учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 240 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>

Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения заданий для практики.

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов в **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
Раздел 1	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 2	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 3	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
УП.01	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.1-1.4	Промежуточный	Зачет	Задание для зачета	Ведомость промежуточной аттестации Ведомость оценки ОК, ПК Отчет и характеристика с предприятия	Зачтено/ незачтено Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН \*

- 1 – знания
- 2 - умения
- 3 - навыки

Оценка результатов \*\*

- 1) в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка:
  - 1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы
  - 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

## КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

применительно к различным контекстам		
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
--	--	--

**ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ**

<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>	<b>Критерии ЛР</b>	<b>Методы измерения показателей ЛР</b>
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	Анкетирование Опросы Тестирования различного вида Индивидуальные беседы
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Наблюдение за поведением студентов
ЛР 4	Демонстрация интереса к будущей профессии; Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; Участие в исследовательской и проектной работе; Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; Проявление культуры потребления	Опрос Анкетирования Конкурсы профмастерства Творческие задания и анализ их выполнения Тестирования различного вида Индивидуальные беседы

	информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.	
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов