

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПП 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8
от 31 мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№116 от 03 июня 2024 г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Киосе Марина Ивановна, к.э.н. преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Кузнецова Ирина Михайловна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Производственная практика «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

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
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 правовой и 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 российских духовно-нравственных 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень личностных результатов

Код личностных результатов реализации программы	Личностные результаты

воспитания	
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.
ЛР14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.
ЛР15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
ЛР17	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.
ЛР 18	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
ЛР 19	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.
ЛР20	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
ЛР21	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.
ЛР22	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 23	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.
ЛР 24	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

ВД	Практический опыт работы
<p>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; -использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; -осуществлять расчеты с потребителями

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:
 Всего - 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Виды работ	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующему МДК
1	2	3	6
	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		36
	МДК. 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства МДК.01.05 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства		36
ПК 1.1-1.3	Тема 1. Проведение координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	Виды работ : отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6 ЛР 13-24
		Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих, приобретающих туристский продукт). Применение туристских маркетплейсов и агрегаторов услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Текстовой отчет	
Тема 2 Осуществление организации и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; проведение встреч,	1.Виды работ: Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	6 ЛР 13-24	
	Предоставление информации гостям об услугах, о правилах безопасности во время предоставления услуг. Осуществление контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых по договору		
	2.Виды работ: Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Внесение изменений в заказ; Составление и обработка		

переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам	документации	
	Регистрация входящих заявок на русском и иностранном языке, полученных при помощи технических, телекоммуникационных средств. Регистрация заявок в профессиональной программе, оформление бланка официального отказа в размещении.	
	Заполнение документации на принятие заказа и бронирование туристских услуг.	
	Виды работ: Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/ частичную предоплату и подтверждение услуг.	
	Формирование цены на услуги и туристского продукта, для потребителей. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Составление счетов на различные виды предоплаты, оформление бланков подтверждения о гарантированном бронировании (для компании) и негарантированном бронировании (для индивидуального клиента). Редактирование информации в заявках на бронирование. Применение скидок при расчетах с гостями.	
	Отчетная документация (приложения к отчету)	
Текстовой отчет		
Тема 3 Использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Виды работ: выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
	Принятие участия в обсуждении условий договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, компаниями, индивидуальными лицами. Принятие участия в составлении условий договоров об оказании гостиничных услуг. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Использование стандартов делового общения и телефонного этикета в общении с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	
	Виды работ: Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой	

	<p>Овладение этическими нормами и требованиями, предъявляемыми к персоналу в индустрии питания. Приобретение навыка управления эмоциями. Приобретение навыка в основах стандарта обслуживания.</p> <p>Отчетная документация (приложения к отчету)</p> <p>Текстовый отчет</p>	
Тема 4 Осуществление расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Виды работ: Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p> <p>1. Оформление бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Составление финансово-отчетных документов при выезде гостей. Оформление бланков и осуществление возврата денежных средств гостям</p> <p>2. Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для ночного аудита. Подготовка отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения. Приобретение навыка при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации.</p> <p>3. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма и гостеприимства .Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства.</p> <p>Отчетная документация (приложения к отчету)</p> <p>Текстовый отчет</p>	18
	ВСЕГО часов	36

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к условиям проведения производственной практики

Программа производственной практики реализуется в гостиницах на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием гостеприимства, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

-комплект бланков первичных документов;

-компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели профессиональных модулей и экономических дисциплин, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, оформления и отчета по практике.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю фиксируются в оценочном листе.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

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	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике