

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**УП. 01.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И КОНТРОЛЮ  
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*

2024 г.

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

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 88  
от 31 мая 2024 г.

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

Рабочая программа учебной 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:

Деева Любовь Васильевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## *СОДЕРЖАНИЕ*

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## УП. 01.01 Выполнение работ по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

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

#### 1.1. Область применения программы учебной практики

Учебная практика «**ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И КОНТРОЛЮ 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.

Учебная 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:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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
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
---	-----------------------

<b>воспитания</b>	
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>ЛР 13</b>	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.
<b>ЛР14</b>	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.
<b>ЛР15</b>	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
<b>ЛР16</b>	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
<b>ЛР17</b>	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.
<b>ЛР 18</b>	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
<b>ЛР 19</b>	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.
<b>ЛР20</b>	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
<b>ЛР21</b>	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.
<b>ЛР22</b>	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.
<b>ЛР 23</b>	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.
<b>ЛР 24</b>	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:

Код ПК, ОК	Умения	Практический опыт
ПК 1.1-1.4 ОК 1-7,9	<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> </ul> <p>владеть культурой межличностного общения.</p>	<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> <li>-осуществлять расчеты с потребителями</li> </ul>

### 1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме 36 часа.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 1.1,1,2, 1.3,1.4	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>- Разработка плана целей деятельности служб.</li> <li>- Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>- Составление деловых документов;</li> <li>- Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.</li> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</li> <li>- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</li> <li>- Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>- Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>- Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>- Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	4
			Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	18
			Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	12
			Дифференцированный зачет	2
			Итого	36

## 2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b> ПМ 01				
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		<b>24</b>	ПК 1.1-1.3 ОК1-7,9 ЛР 13-24	
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.			
<b>Тема 1. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения ( по выбору студента)</b>	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>	<b>4</b>		
	1	Прохождение инструктажа по технике безопасности . Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов	<b>1</b>	
	2.	Соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. Ознакомление с должностными обязанностями и правами	<b>1</b>	
	3	Ознакомление с требованиями по организации рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. Изучение возможностей использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	<b>1</b>	
	4	Анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб. Анализ и разработка плана целей деятельности служб	<b>1</b>	
<b>Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>18</b>	ПК 1.1-1.3 ОК1-7,9 ЛР 13-24	
Виды работ:	Осуществление делопроизводства и документооборота;	<b>18</b>		

		Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов Создание отчетов.		
		<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>		
Тема 2.1 Осуществление делопроизводства и документооборота	1. 2 3 4 5 6 7 8 9	Определить состав реквизитов, применяемых при заверении копии документа, выписки из документа и дубликата документа. Разработать формы журналов регистрации исходящей, входящей корреспонденции конкретной организации. Произвести регистрацию документов. Разработать форму журнала регистрации приказов по основной деятельности и произвести регистрацию приказа. Разработать форму РКК конкретной организации. Произвести регистрацию документов. Составить контрольно-справочную картотеку. Произвести учет и анализ результатов контроля исполнения документов. На основании номенклатуры дел организации разработать и оформить номенклатуру дел структурного подразделения. Оформить дело для архивного хранения. Составить акты о выделении документов к уничтожению конкретной организации.		
Тема 2.2 Составление деловых документов	1	Оформить гарантийное письмо, письмо-напоминание, письмо-запрос на примере конкретной организации		
Тема 2.3 Составление организационных и распорядительных документов	1 2 3 4	Оформить устав туристской организации Оформить должностную инструкцию сотрудника организации Оформить приказ по основной деятельности. Оформить постановление, указание, решение, распоряжение.		
Тема 2.4 Создание отчетов	4	Создание отчетов в электронном виде в компьютерной программе		
<b>Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>				ПК 1.1-1.3,1.4 ОК1-7,9 ЛР 13-24 3 3
Виды работ:		Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; - Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; - Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. - Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>- Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>- Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>- Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>		
Тема 3 Осуществление расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>		<b>12</b>
	1	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Проверка оборудования, микроклимата, наличия информация для потребителей	<b>3</b>
	2	Составление диалогов между гостем и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	<b>3</b>
	3	Проведение расчетов. Оформление расчетной и кассовой документации.	<b>3</b>
	4	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	<b>3</b>
<b>Итоговая аттестация</b>	Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ СПО «ВЭЖ».	<b>2</b>	
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Базой учебной практики является ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

Программа учебной практики реализуется в учебных кабинетах: тренинговых кабинетах и кабинетах специальности 43.02.16.

По окончании практики студент сдает отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

-стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

-телефонный аппарат,

-ноутбук;

-органайзер;

-энкодер (имитация)

-POS-терминал (имитация);

-информационная стойка;

-калькулятор;

- часы;

-кассовый аппарат

-комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности: ноутбук, принтер, мультимедиа проектор, комплект учебно-методической документации.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

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. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. Тематика: Сервис. Бытовое обслуживание. Ресторанный бизнес - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398218>

5. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве/ под ред.: Афанасьев О. Е., Юдина Е. В. – М. : Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 424 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393637>

6. Семеркова Л.Н., Белякова В..А., Шерстобитова Т.И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг – Москва: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022. – 320 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398222>

7. Агешкина Н.А. Основы функционирования гостиничной индустрии - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 328 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393639>
8. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса. – 2021/ под ред.: Коновалова Е. Е - Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 275 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393639>
9. Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С. Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом – Издательство: Директ-Медиа, 2020. – 107 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=426158>
10. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 268 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=359359>
11. Куняев Н.П., Уралов Д.Н., Фабричнов А.Г. Документоведение. – Издательство: Логос, 2020. – 352 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=367362>
12. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство). – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=360476>
13. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. – М.: Издательство: РИОР, 2018. – 120 с. <https://znanium.com/read?id=359707>
14. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. – 405 с. <https://znanium.com/catalog/product/1865740>  
Делопроизводство : учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина ; под общ.ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 393 с. <https://znanium.com/read?id=371687>

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При организации учебной практики в целях реализации компетентностного подхода применяются активные и интерактивные формы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций и т.п.

Каждый обучающийся имеет доступ к базам данным и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет –ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика организации», «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», «Конфликтология в индустрии гостиничного бизнеса», «Основы маркетинга гостиничных услуг» и профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий по практике, выполнения практических проверочных работ.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (приобретенный практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Отчетная документация	Формы и методы контроля и оценки
– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;	-рационально проводить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Текстовый отчет	Оценка выполненной практической работы
– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;	-рационально осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Текстовый отчет	
-использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	-грамотно вести переговоры, устное общение	Текстовый отчет	
-осуществлять расчеты с потребителями	-точно и правильно проводить расчеты с потребителями	Текстовый отчет	

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

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>		
<p>ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>	<p>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</p>		
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>		
<p>ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>		
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>		

ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	