

**Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»**

**ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**


2023



Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 г. № №1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 24.01.2023, регистрационный №72111, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм, Положения о практической подготовке обучающихся (приказ Министерства науки и высшего образования РФ № 885, Министерства просвещения Российской Федерации № 390 от 05.08.2020 г., зарегистрированный в Минюсте России 11 сентября 2020 г. № 59778)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:


Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

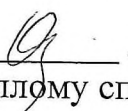
Одобрена цикловой комиссией иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК. Протокол № 10 от «18»мая 2023 г.

Рекомендована педагогическим советом ГБПОУ КК АМТТ

Протокол № 9 от «30» мая 2023г

Рецензенты:


Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»


Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики (далее программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки) в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
2. Предоставление гостиничных услуг
3. Предоставление туроператорских и турагентских услуг
4. Освоение должности 25627 "Портье"

Программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников сферы туризма и гостеприимства при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2 Цели и задачи учебной практики:

Формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

ВПД	Требования к умениям
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
Предоставление гостиничных услуг	<input type="checkbox"/> анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения,

номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и

железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и

	<p>безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; <input type="checkbox"/> информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; <input type="checkbox"/> хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; <input type="checkbox"/> осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; <input type="checkbox"/> оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; <input type="checkbox"/> осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; <input type="checkbox"/> осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; <input type="checkbox"/> оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
<p>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; <input type="checkbox"/> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; <input type="checkbox"/> владеть культурой межличностного общения; <input type="checkbox"/> владеть техникой переговоров, устного

	<p>общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p><input type="checkbox"/> владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p><input type="checkbox"/> владеть методикой хранения и поиска информации;</p> <p><input type="checkbox"/> вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p><input type="checkbox"/> пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</p> <p><input type="checkbox"/> осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</p> <p><input type="checkbox"/> собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p><input type="checkbox"/> формировать банки данных.</p>
<p>Освоение должности Портье</p>	<p>соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.</p> <p>информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</p> <p>использовать этику делового общения;</p> <p>контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;</p> <p>оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий.</p>

1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего - 252 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.01 – 72 часа;

В рамках освоения ПМ 02– _108 часов;

В рамках освоения ПМ 03 – 72 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

5. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
6. Предоставление гостиничных услуг
7. Предоставление туроператорских и турагентских услуг
8. Освоение должности 25627 "Портъе"

необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата освоения практики
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 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.
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.
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ПК 3.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК 3.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 3.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1 -1.4	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72	<p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</p> <p>Использование телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	<p>Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1.2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1.3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1.4 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	<p>6</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>17</p> <p>1</p>

ПК 2.1 -2.2	ПМ.02 Предоставление турагентских и туроператорских услуг	108	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> проводить анализ деятельности других туркомпаний; <input type="checkbox"/> обрабатывать информацию и анализировать результаты; <input type="checkbox"/> налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран; <input type="checkbox"/> работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; <input type="checkbox"/> работать с информационными и справочными материалами; <input type="checkbox"/> составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; <input type="checkbox"/> составлять турпакеты с использованием иностранного языка; <input type="checkbox"/> оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; <input type="checkbox"/> оформлять страховые полисы; <input type="checkbox"/> вести документооборот с использованием информационных технологий; <input type="checkbox"/> рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; <input type="checkbox"/> рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; <input type="checkbox"/> использовать каталоги и ценовые приложения; <input type="checkbox"/> работать с заявками на бронирование туров; <input type="checkbox"/> использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках. <input type="checkbox"/> Ознакомление с должностными 	<p>Технология и организация туроператорской деятельности</p> <p>Технология и организация турагентской деятельности</p> <p>Технология разработки туристского продукта</p> <p>Координация работы по реализации заказов</p>	36 36 18 17
-------------	---	-----	--	--	----------------------

			<p>обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Изучение перечня основных и дополнительных услуг. <input type="checkbox"/> Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. <input type="checkbox"/> Изучение правила по технике безопасности. <input type="checkbox"/> Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства <input type="checkbox"/> Проектирование туров с учетом запросов потребителей. <input type="checkbox"/> Формирование технологической карты тура. <input type="checkbox"/> Демонстрация навыков использования информационных технологий <input type="checkbox"/> Туроператором/турагентом в своей работе. <input type="checkbox"/> Разработка программы обслуживания туристов. <input type="checkbox"/> Организация обслуживания туристов в программном туризме. <input type="checkbox"/> Рассчитывать тур по заданным позициям 	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	1
ПК 2.1 -2.4	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг		<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные</p>	<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p> <p>Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</p> <p>Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	36 36 18

услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями.

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации

		<p>гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и наблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона</p>	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	<p>I</p>
--	--	--	---	----------

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
Оформление индивидуального бронирования
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
Создание отчетов по бронированию
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

ПК 3.1 -3.2	ПМ 03 Освоение должности Портье	<p>организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг;</p> <p>осуществление контроля качества предоставляемых услуг;</p> <p>осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению;</p> <p>осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</p> <p>использование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>применение постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов вышестоящих органов, касающихся сферы обслуживания в соответствующих ситуациях;</p> <p>представление структуры управления, прав и обязанностей работников гостиницы и режим их работы;</p> <p>соответствие правилам и методам организации обслуживания посетителей гостиницы;</p> <p>представление видов оказываемых гостиничной услуг;</p> <p>представление планировки гостиничных номеров и подсобных помещений;</p> <p>применение правил содержания жилых и других помещений гостиницы;</p> <p>представление основ экономики, организации труда и управления;</p> <p>представление основ маркетинга и организации рекламы;</p> <p>соответствие основам эстетики и социальной</p>	<p>организация работы службы приема и размещения гостей</p> <p>Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы</p> <p>Организация и предоставление основных и дополнительных услуг</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	24 24 23 1
-------------	------------------------------------	--	--	---------------------

			психологии; применение законодательства о регистрации граждан по месту временного пребывания; применение законодательства о труде; соблюдение правил внутреннего трудового распорядка; соблюдение правил и норм охраны труда. представление основ администрирования; соблюдение этики делового общения.			
				252		
				Всего часов:		

3.2 Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Виды работ:</p> <p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>		72	
Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	18	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места; 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; 4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; 		2

	<p>5. Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>6. Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>7. Составление деловых документов;</p> <p>8. Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>9. Создание отчетов.</p>		
<p>Тема 1.2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>3. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>4. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p> <p>7. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.</p> <p>8. Построение и анализ организационной структуры управления</p> <p>9. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.</p>	<p>18</p>	<p>2</p>
<p>Тема 1.3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Построение дерева целей.</p> <p>2. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы</p> <p>3. Составление графиков выхода на работу</p> <p>4. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы.</p> <p>9. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.</p> <p>10. Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>5. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала</p> <p>6. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>7. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>8. Составление графиков выхода на работу.</p>	<p>18</p>	<p>2</p>

<p>Тема 1.4 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>9. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.</p> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду 2. Разработка программы формирования лояльности персонала. 3. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. 4. Оценка эффективности работы служб 5. Работа с законодательными актами. 6. Формирование нормативно-правовой базы 7. Технология оформления договоров и страховых полисов 8. Составление графиков выхода на работу 9. Оформление таблицы учета рабочего времени 	<p>18</p>	<p>2</p>
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>		<p>72</p>	<p>Всего</p>
<p>ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>		<p>108</p>	
<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> проводить анализ деятельности других туркомпаний; <input type="checkbox"/> обрабатывать информацию и анализировать результаты; <input type="checkbox"/> налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран; <input type="checkbox"/> работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; <input type="checkbox"/> работать с информационными и справочными материалами; <input type="checkbox"/> составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; <input type="checkbox"/> составлять турпакеты с использованием иностранного языка; <input type="checkbox"/> оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; <input type="checkbox"/> оформлять страховые полисы; <input type="checkbox"/> вести документооборот с использованием информационных технологий; <input type="checkbox"/> рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; <input type="checkbox"/> рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; 			

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> использовать каталоги и ценовые приложения; <input type="checkbox"/> работать с заявками на бронирование туров; <input type="checkbox"/> использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках. <input type="checkbox"/> Знакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. <input type="checkbox"/> Изучение перечня основных и дополнительных услуг. <input type="checkbox"/> Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. <input type="checkbox"/> Изучение правила по технике безопасности. <input type="checkbox"/> Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства <input type="checkbox"/> Проектирование туров с учетом запросов потребителей. <input type="checkbox"/> Формирование технологической карты тура. <input type="checkbox"/> Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. <input type="checkbox"/> Разработка программы обслуживания туристов. <input type="checkbox"/> Организация обслуживания туристов в программном туризме. <input type="checkbox"/> Рассчитать тур по заданным позициям 		
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. проводить анализ деятельности других туркомпаний; 2. <input type="checkbox"/> обрабатывать информацию и анализировать результаты; 3. <input type="checkbox"/> налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран; 4. <input type="checkbox"/> работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; 5. <input type="checkbox"/> работать с информационными и справочными материалами; 6. <input type="checkbox"/> составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; 7. <input type="checkbox"/> составлять турпакеты с использованием иностранного языка; 8. <input type="checkbox"/> оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; 9. <input type="checkbox"/> оформлять страховые полисы; 10. <input type="checkbox"/> вести документооборот с использованием информационных технологий; 11. <input type="checkbox"/> рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; 	<p>36</p> <p style="text-align: right;">2</p>

<p>12. <input type="checkbox"/> рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</p> <p>13. <input type="checkbox"/> использовать каталоги и ценовые приложения;</p> <p>14. <input type="checkbox"/> работать с заявками на бронирование туров;</p> <p>15. <input type="checkbox"/> использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.</p> <p>16. <input type="checkbox"/> Знакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</p> <p>17. <input type="checkbox"/> Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</p> <p>18. <input type="checkbox"/> Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</p>		
<p>Содержание</p>	<p>36</p>	
<p>1. Изучение правила по технике безопасности.</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Формирование технологической карты тура.</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</p> <p>6. <input type="checkbox"/> Разработка программы обслуживания туристов.</p> <p>7. <input type="checkbox"/> Организация обслуживания туристов в программном туризме.</p> <p>8. Рассчитать тур по заданным позициям</p> <p>9. Анализ профиля туроператоров.</p> <p>10. Изучение технологии оформления договоров.</p> <p>11. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.</p> <p>12. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором.</p> <p>13. Разбор документов, необходимых для оформления Шенгенской визы. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам</p> <p>14. Оформление страховых полисов</p> <p>15. Организация продвижения туристского продукта. Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации</p> <p>16. Разработка каталога туроператора. Использование каталогов и ценовых приложений</p> <p>17. Разработка проекта агентского договора. Налаживание контактов с торговыми представителями других регионов и</p>	<p>2</p>	

Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса

	<p>стран</p> <p>18. Разработка проекта договора комиссии. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения</p>		
	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка проекта договора поручения. 2. Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта 3. Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта 4. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта 5. Жизненный цикл турпродукта. 6. Анализ участников выставки МПТ. 7. Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры. 8. Расчёт стоимости страховки от невыезда 9. Рекомендации по продвижению турпродукта. 	18	2
<p>Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Организация гостиничных услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ ресурсов выбранной дестинации 2. Определение базовых услуг по заданным показателям 3. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов 4. Работа с информационными и справочными материалами. Составление программы обслуживания туристов. 5. Составление турпакетов с использованием иностранного языка 6. Составление программы обслуживания делового тура 7. Составление программы обслуживания культурно-познавательного тура 8. Определение поставщиков услуг для организации культурно-познавательного тура 9. Определение поставщиков услуг для организации делового тура 	18	2
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	<p>Всего</p>	108	

ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг

Виды работ:

Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

	<p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и</p>
--	---

<p>аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p>		
	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов 5. саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 6. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 7. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 8. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 9. Отработка взаимодействия с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями. 10. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 11. Оформление и подготовка счетов гостей. 12. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 13. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 14. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 15. Изучение работы офиса административно-хозяйственной 	<p>36</p> <p>2</p>

<p>Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</p>	<p>службы</p> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Овладение практическими навыками сулпервайзера, координатора 2. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, 3. служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 5. Проведение различных видов уборочных работ 6. Оформление документов на забытые вещи 7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 8. Использование в работе знаний иностранных языков 9. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 10. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 11. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 12. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 13. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 14. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 15. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 16. Составление актов на списание инвентаря и оборудования 17. Организация рабочего места 18. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 	<p>36</p>	<p>2</p>
<p>Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и 2. обеспечения бронирования; 3. Оформление бронирования с использованием телефона 	<p>18</p>	<p>2</p>

	<p>4. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>5. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>6. Оформление индивидуального бронирования</p> <p>7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>8. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p>		
<p>Организация гостиничных услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 2. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 3. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 4. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 5. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 6. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 7. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и 8. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 9. Создание отчетов по бронированию <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	<p>18</p>	<p>2</p>
	<p>Всего</p>	<p>108</p>	
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>			

<p>организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; осуществление контроля качества предоставляемых услуг; осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению; осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</p> <p>использование современными средствами связи и оргтехники; использование информационных технологий в профессиональной деятельности. применение постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов вышестоящих органов, касающихся сферы обслуживания в соответствующих ситуациях;</p> <p>представление структуры управления, прав и обязанностей работников гостиницы и режим их работы;</p> <p>соответствие правилам и методам организации обслуживания посетителей гостиницы;</p> <p>представление видов оказываемых гостиничной услугой;</p> <p>представление планировки гостиничных номеров и подсобных помещений; применение правил содержания жилых и других помещений гостиницы;</p> <p>представление основ экономики, организации труда и управления;</p> <p>представление основ маркетинга и организации рекламы;</p> <p>соответствие основам эстетики и социальной психологии;</p> <p>применение законодательства о регистрации граждан по месту временного пребывания;</p> <p>применение законодательства о труде;</p> <p>соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;</p> <p>соблюдение правил и норм охраны труда.</p> <p>представление основ администрирования;</p> <p>соблюдение этики делового общения.</p>		
<p>Организация работы службы приема и размещения гостей</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач 2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах 3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; 	<p>24</p> <p>2</p>

	<p>4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг;</p> <p>5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;</p> <p>6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению;</p> <p>7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</p> <p>8. использование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>9. применение постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов вышестоящих органов, касающихся сферы обслуживания в соответствующих ситуациях;</p> <p>10. представление структуры управления, прав и обязанностей работников гостиницы и режим их работы;</p> <p>11. соответствие правилам и методам организации обслуживания посетителей гостиницы;</p> <p>12. представление видов оказываемых гостиницей услуг;</p>	
<p>Нормативная документация, регламентирующая организационную деятельность должностных лиц гостиницы</p>	<p>Содержание</p> <p>1. представление планировки гостиничных номеров и подсобных помещений;</p> <p>2. применение правил содержания жилых и других помещений гостиницы;</p> <p>3. представление основ экономики, организации труда и управления;</p> <p>4. представление основ маркетинга и организации рекламы;</p> <p>5. соответствие основам эстетики и социальной психологии;</p> <p>6. применение законодательства о регистрации граждан по месту временного пребывания;</p> <p>7. применение законодательства о труде;</p> <p>8. соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;</p> <p>9. соблюдение правил и норм охраны труда.</p> <p>10. представление основ администрирования;</p> <p>11. соблюдение этики делового общения.</p> <p>12. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы.</p>	<p>24</p> <p>2</p>

<p>Организация и предоставление основных и дополнительных услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия 2. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. 4. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций. 5. Функции службы ночного портье и правила аудита. 6. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. 7. Правила работы с информационной базы данных гостиницы: данные о гостях, о заполняемости номеров и др. Внесение изменений в базы данных гостиницы. 8. Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов, 9. Работа с кредитными картами: использование POS-терминала 10. Служба по работе с клиентами. 11. Организация бронирования. 12. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей 	<p>24</p>	<p>2</p>
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>		<p>72</p>	<p>Всего</p>

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие гостиничных предприятий различных организационно-правовых форм, типов и классов, укомплектованные квалифицированными кадрами, с высоким уровнем организации производства, предоставляющий разнообразный ассортимент услуг, который отвечает требованиям программы производственной практики.

Оснащение гостиничных предприятий:

обязательное наличие гостиничных служб таких как:

- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Служба питания
- Хозяйственная служба
- Инженерно-техническая служба
- Служба room-service
- Служба дополнительных услуг
- Служба маркетинга

1. Оборудование гостиничных предприятий:

Все производственные помещения должны быть оснащены соответствующим оборудованием.

2. Средства обучения:

комплект плакатов, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, стандарты качества обслуживания, комплект бланков по бронированию и администрированию, технологические схемы обслуживания гостей, учебные фильмы, мультимедийные презентации, компьютер, средства мультимедиа

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда., Потапова Н.И.: учебник для студентов СПО, М.: ИЦ «Академия», 2017
2. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry., Гончарова Т.А.: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018
3. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания., Радченко Л.А.: учебное пособие Ростов-на-Дону, Феникс, 2016

Дополнительные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
2. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.
4. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019
5. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
6. Гостиничный сервис., Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В.: учебник, М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018

Журналы:

- Журнал «Гостиничное дело»2016
- Журнал «Гостиничное дело»2017
- Журнал «Гостиничное дело»2018
- Журнал «Гостиничное дело»2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2016
- Журнал «Пищевая промышленность» 2017
- Журнал «Пищевая промышленность» 2018
- Журнал «Пищевая промышленность» 2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2020

Интернет-ресурсы:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей, М, А, 2020 (www.academia-moscow.ru)
2. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла в соответствующих тренинговых кабинетах гостиничного сервиса, оснащенных необходимым производственным оборудованием и инвентарем

Учебная практика проводится **концентрированно** на предприятии в соответствующих гостиничных службах.

К учебной практике допускаются обучающиеся, успешно сдавшие экзамен или дифференцированный зачет по соответствующему междисциплинарному курсу

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Мастера производственного обучения, осуществляющие руководство учебной практикой обучающихся, должны иметь на один квалификационный разряд выше разряда, присваиваемого по профессии, высшее образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики, в рамках профессионального модуля, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов освоения практики
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	наблюдение и контроль за ходом выполнения задания по учебной практике
Предоставление гостиничных услуг	наблюдение и контроль за ходом выполнения задания по учебной практике
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	наблюдение и контроль за ходом выполнения задания по учебной практике
Освоение должности 25627 "Портъе"	наблюдение и контроль за ходом выполнения задания по учебной практике

РЕЦЕНЗИЯ

на программу учебной практики
по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут умения и первичные навыки по специальности. В результате прохождения учебной практики обучающийся должен уметь организовывать рабочее место службы приема и размещения и менеджера турагентства, организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные и туристские услуги, проводить сегментацию рынка, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг.

Программа учебной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничных предприятий при наличии среднего общего образования.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Программа учебной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент

Директор ТА «Mango»

Квалификация по диплому «Бакалавр»

по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на программу учебной практики
по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОНРФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут умения и первичные навыки по специальности. В результате прохождения учебной практики обучающийся должен уметь организовывать рабочее место службы приема и размещения и менеджера турагентства, организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные и туристские услуги, проводить сегментацию рынка, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг.

Программа учебной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничных предприятий при наличии среднего общего образования.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Программа учебной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент

Директор

ИП Алхазова О.О.

квалификация по диплому

«Специалист по сервису и туризму»



Алхазова О.О.