**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

профессионального модуля

**УП.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск, 2024

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
   1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной практики предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

* 1. **Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная практика относится к профессиональному циклу и входит в состав профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

* 1. **Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики**

В результате прохождения учебной практики студент должен освоить вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

Таблица 1 – Общие компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и наименование общей компетенции** | **Знания, умения** |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности  применительно к  различным контекстам | **Умения:**  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составлять план действия; определять необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  реализовывать составленный план;  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Знания:**  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; етоды работы в профессиональной и смежных сферах;  структуру плана для решения задач;  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и  интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:**  определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;  структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение;  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. |
| **Знания:**  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;  порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. |
| 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. | **Умения:**  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  презентовать бизнес-идею;  определять источники финансирования |
| **Знания:**  содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности;  основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты |
| ОК 04 Эффективно взаимодействовать и  работать в коллективе и команде | **Умения:**  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Знания:**  психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  основы проектной деятельности |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на  государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей  социального и культурного контекста | **Умения:**  грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,  проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:**  особенности социального и культурного контекста;  правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на  государственном и иностранном языках | **Умения:**  понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),  понимать тексты на базовые профессиональные темы;  участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;  кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);  писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие  профессиональные темы |
| **Знания:**  правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;  основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);  лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;  особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и наименование**  **профессиональной компетенции** | **Показатели освоения профессиональной компетенции** |
| ПК 1.1 Планировать  текущую деятельность сотрудников служб  предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб  предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников  служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.4 Осуществлять  расчеты с потребителями за предоставленные услуги | **Практический опыт:**   * координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; * осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; * выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов; * использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; * осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги. |
| **Умения:**   * владеть техникой количественной оценки и анализа информации; * владеть методикой хранения и поиска информации; * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * владеть техникой составления, учета и хранения отчетных   данных; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; * формировать банки данных; * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| **Знания:**   * законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства российской федерации; * основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; * основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; * теории мотивации персонала и его психологические особенности; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; * оказывать первую помощь; * виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
   1. **Объем времени на освоение программы практики**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Количество часов** |
| **Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего** | **36** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 30 |
| дифференцированный зачет (зачет) | 6 |
| **Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета** | |

* 1. **Тематический план**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебной деятельности** | **Обязательная нагрузка** | | | | |
| **Всего часов** | **Практическая подготовка** | **в том числе** | | |
| теоретических занятий (час) | практических занятий (час) | промежуточная аттестация в форме диф.зачёта/ зачёта (час) |
| **Занятие 1. Планирование деятельности подразделения туристической организации**   1. Анализ системы планирования турфирмы 2. Составление плана работы подразделения 3. Практика работы с туристской документацией и отчетностью 4. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения 5. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства 6. Контроль качества работы персонала 7. Контроль технических и санитарных условий в офисе 8. Оценка и анализ качества работы подразделения | 6 | 6 | **-** | 2 | **-** |
| **Занятие 2. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений**   1. Описание структуры и кадровой политики турфирмы 2. Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы 3. Изучение правил оформления отчётно-планирующей документации по работе подразделения | 6 | 6 | **-** | 6 | **-** |
| **Занятие 3. Оформление договоров на оказание туристских услуг**   1. Организации делопроизводства с использованием современной офисной техники 2. Использование стандартного программного обеспечения для оформления договоров 3. Соблюдение правил техники безопасности при работе с офисной техникой 4. Практика работы с офисной техникой | 6 | 6 | **-** | 6 | **-** |
| **Занятие 4. Анализ системы мотивации труда и контроль качества работы персонала** | 6 | 6 | **-** | 6 | **-** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Оценка системы мотивации и стимулирования труда в туристской организации 2. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации и стимулирования труда в туристской организации 3. Контроль качества работы персонала 4. Контроль технических и санитарных условий в офисе 5. Оценка и анализ качества работы подразделения |  |  |  |  |  |
| **Занятие 5. Изучение методик расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)**   1. Расчёт основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) 2. Ведение электронного документооборота в туристской фирме 3. Контроль, учёт и анализ работы структурного подразделения 4. Разработка рекомендаций по совершенствованию   деятельности структурного подразделения | 6 | 6 | **-** | 6 | **-** |
| **Занятие 6. Сдача отчетов пот практике**   1. Подготовка отчета по практике 2. Сдача дневника практики, отчета по практике 3. Защита портфолио индивидуальных достижений за период практики 4. Ответы на дополнительные вопросы комиссии | 6 | 6 | **-** | 6 | 6 |
| **Итого** | **36** | **36** | **-** | **30** | **6** |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
   1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства требует наличия мастерской «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)».

**Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

**Имущество:**

1. Стол ученический (одноместный) – 15 шт.
2. Стул – 20 шт.
3. Стол преподавателя – 2 шт.
4. Доска классная – 1 шт.
   1. **Информационное обеспечение обучения Основная литература**:
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: [http://www.biblio-online.ru/bcode/456706.](http://www.biblio-online.ru/bcode/456706)
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://www.biblio- online.ru/bcode/451272.
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://www.biblio- online.ru/bcode/451271.
8. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455119.

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы

: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452777.

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451242.
2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453970.

**Дополнительная литература:**

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии

: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно- библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/122297. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм[Текст]: учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015
2. Сорокина ,А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах[Текст]: учеб. пособие. –М.: Инфра-М, 2014
3. Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства[Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
4. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турирмой [Текст] : учебное пособие для ВПО. – М.: Инфра-М, 2014
5. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
6. Матюхина, Ю.А. Организация туристской деятельности[Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
7. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст] : учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
9. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
10. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст] : учеб. пособие. – М.: Дашков и К., 2014
11. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: Туризм [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015

**Перечень используемого программного обеспечения:**

1. Microsoft Office
2. Microsoft Windows

**Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»
   1. **Общие требования к организации практики**

Освоение практики производится в соответствии с учебном планом по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

* 1. **Формы отчётности по практике**

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончанию практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

* дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
* отчет о прохождении практики.
  1. **Кадровое обеспечение практики**

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Аттестация по итогам учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

− отчет по учебной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

− дневник.

Руководитель практики от колледжа оценивает итоги практики на основе представленного отчета и устного отчета студента.

Защита итогов практики проходит в форме собеседования. Примерные вопросы:

* В каком качестве Вы проходили практику: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
* Как было организовано Ваше рабочее место?
* Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
* Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
* Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
* Какие дисциплины были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
* Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний, умений и навыков и т.д.?
* Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

Дифференцированный зачет (с оценкой) по учебной практике выставляется на основании следующих критериев:

* систематичность работы обучающегося в период прохождения учебной практики с руководителем;
* адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических знаний;
* самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой учебной практики;
* качество и профессионализм выполнения заданий;
* содержание и качество оформляемой отчетной документации;
* своевременность представляемой отчетной документации;
* положительный отзыв руководителя практики об обучающемся.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения видов работ, предусмотренной практикой).

Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какой- либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка

«удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка

«удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае неорганизованности и низкой ответственности обучающегося - практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности.

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций и обеспечивающих их умений, но и трудовых функций, а также развитие общих компетенций.

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.