

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
на базе основного общего образования

Форма обучения: очная

Красноярск, 2024 г.

РАССМОТРЕНО

цикловой методической комиссией
по специальности Туризм и гостеприимство

Протокол

от «___» _____ 20__ г. № ____

Председатель ЦМК

_____ О.В. Карлова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

по учебно-производственной работе

_____ Н.А.Герасименко

«___» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор

Сибирской Ассоциации Гостеприимства

_____ И.В. Максимова

«___» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

по учебно-методической работе

_____ Н.А.Войнова

«___» _____ 20__ г.

Программа практики ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден приказом Министерством образования и науки РФ от 12.12.2022г. № 1100);

- Примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утверждена приказом ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023);

- Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291;

- Приказа № 632 от 5 июня 2014г. «Об установлении соответствия профессий и специальностей среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013г. № 1199.

Организация-разработчик: КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»

Разработчик:

Карлова О.В. преподаватель КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	7
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	12
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	14
6 СТРУКТУРА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	18
ПРИЛОЖЕНИЯ	20

1 Паспорт рабочей программы практики

1.1 Область применения рабочей программы

Программа учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.2 Цели и задачи учебной и производственной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся в ходе учебной и производственной практики должен освоить следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть навыками: - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
	Умения: -владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); -владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; -владеть культурой межличностного общения..
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть навыками: - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
	Умения: -взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть навыками: - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Умения: -владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть навыками: - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры в процессе осуществления расчетов с потребителями;
	Умения: - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

1.3 Количество часов на освоение программы практики

Практика проводится в форме практической подготовки, в том числе:

- производственной практики – 2 недели (72 часа);
- учебной практики – 2 недели (72 часа).

Промежуточная аттестация проводится в форме комплексного дифференцированного зачета.

1.4 Использование часов вариативной части ОПОП

Использование часов вариативной части в рамках ПМ01 предусмотрено в видах работ по производственной практике в количестве 58 часов.

Темы	Объем, часов
Прохождение инструктажа по охране труда. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	6
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	4
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	4
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	4
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	6
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ.	6
Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	4
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	2
Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой	4
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности	4
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	4
Всего	58

2 Результаты освоения программы практики

Результатом освоения программы учебной и производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства: в том числе навыками, профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Образовательный результат
Владеть навыками:	
Н.1.1.1	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
Н.1.2.1	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
Н.1.3.1	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
Н.1.4.1	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры в процессе осуществления расчетов с потребителями;
Уметь:	
У.1.1.1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) при осуществлении функции планирования деятельности сотрудников
У.1.1.2	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры при осуществлении функции планирования деятельности сотрудников
У.1.1.3	Владеть культурой межличностного общения
У.1.2.1	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
У.1.3.1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) при осуществлении функции координации и контроля деятельности сотрудников
У.1.4.1	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры в процессе осуществления расчетов с потребителями;
Формируемые профессиональные 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
Формируемые общие компетенции:	
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
ОК03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 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

3 Структура и содержание практики

3.1 Тематический план и содержание учебной практики

Наименование тем учебной практики	Содержание учебного материала, инструктаж на выполнение работ, практическая работа обучающихся	Объем часов	Образовательный результат
МДК 01.01. Координация работ служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	36	ПК1.1-ПК1.3 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09
	1. Постановка целей и задач практики	2	
	2. Проведение инструктажа по технике безопасности	2	
	3. Отработка приемов организации рабочего места сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	4. Ознакомление с должностными обязанностями и правами сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	5. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	2	
	6. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	2	
	7. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб	2	
	8. Разработка плана целей деятельности служб	2	
	9. Описание организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства	2	
	10. Описание кадровой политики предприятий туризма и гостеприимства	2	
	11. Оценка системы мотивации и стимулирования труда сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2	
	12. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации и стимулирования труда сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2	
	13. Разработка и применение правил поведения в конфликтных ситуациях	2	
	14. Использование эффективных методов принятия управленческих решений в работе служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	15. Анализ корпоративной культуры предприятий туризма и гостеприимства	2	
	16. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения	2	
	17. Контроль качества работы персонала предприятий туризма и гостеприимства	2	

	18. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности структурного подразделения	2	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Содержание	18	ПК1.1-ПК1.4 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09
	1. Осуществление делопроизводства и документооборот в сфере туризма и гостеприимства	2	
	2. Отработка навыков составления и оформления деловой документации	2	
	3. Отработка навыков составления организационных и распорядительных документов	2	
	4. Отработка навыков работы с офисной техникой	2	
	5. Использование стандартного программного обеспечения для оформления договоров	2	
	6. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	2	
	7. Составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства	2	
	8. Составление и оформление должностных инструкций сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	2	
	9. Отработка навыков создания отчетов о деятельности предприятия туризма и гостеприимства	2	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Содержание	18	ПК1.4 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09
	1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	2	
	2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	2	
	3. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	2	
	4. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов	2	
	5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	2	
	6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	2	
	7.Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения при осуществлении расчетов с клиентами	2	

	8. Расчёт основных финансовых показателей предприятия туризма и гостеприимства	2	
	9. Защита отчета по практике	2	
	ИТОГО по ПМ01:	2 недели	72 часа

3.2 Тематический план и содержание производственной практики

Наименование тем производственной практики	Содержание учебного материала, инструктаж на выполнение работ, практическая работа обучающихся	Объем часов	Образовательный результат
Тема 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	36	ПК1.1-ПК1.3 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09, Н1.1.1, Н1.2.1, Н1.3.1
	1. Прохождение инструктажа по охране труда. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	6	
	2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	
	3. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	6	
	4. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	6	
	5. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	6	
	6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ.	6	
Тема 2. Изучение основ делопроизводства	Содержание	18	ПК1.1-ПК1.3 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09, Н1.2.1, Н1.3.1
	1. Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6	
	2. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	6	
	3. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	

Тема 3. Соблюдение норм этики делового общения	Содержание	6	ПК1.1-ПК1.4 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09, Н1.1.1
	1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	6	
Тема 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Содержание	12	ПК1.4 ОК01-ОК05, ОК07,ОК09, Н1.4.1
	1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности	6	
	2. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	6	
	ИТОГО по ПМ01:	2 недели	72 часа

4 Условия реализации программы практики

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие *учебных кабинетов (лабораторий), оборудованных техническими средствами обучения:*

- Компьютер с выходом в интернет (на каждого обучающегося);
- Проектор;
- Стойка регистрации.

Производственная практика реализуется, концентрировано при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Занятия по производственной практике проводятся на базе гостиничных предприятий, в соответствии с заключенными договорами и индивидуальными направлениями.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с.

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.

3. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с.

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.

6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

7. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с.

8. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с.

9. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

Дополнительные источники:

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. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2020). [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).

Электронные ресурсы:

1. <http://www.prohotel.ru> – информационно – справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу
2. <http://www.hotel-rest.biz> - сайт журнала «Академия гостеприимства»
3. <https://www.hotelier.pro> – Электронный журнал для отельеров
4. <http://www.consultant.ru> – КонсультантПлюс
5. <http://www.gosthelp.ru> – сайт-хранилище ГОСТов, СНИПов и СанПинов

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса практики

Учебная практика проводится в учебных кабинетах, при делении группы на подгруппы, что способствует индивидуализации и повышению качества обучения. Руководитель практики обязан организовать практику таким образом, чтобы каждый обучающийся группы освоил все приемы и способы труда, выполнил все типичные работы. Руководитель практики осуществляет контроль за правильностью распределения работы между обучающимися. Необходимо использовать все возможности для развития у обучающихся: производственной самостоятельности, смекалки, сообразительности, способности свободно ориентироваться и принимать рациональные решения в производственных условиях, ответственности за результаты своего труда.

Во время учебной практики с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально. Необходимо организовать самостоятельную работу обучающихся в учебных кабинетах с использованием мультимедийных пособий для самостоятельного обучения и контроля знаний.

Реализация программы предполагает обязательную производственную практику, которая проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю модуля. Во время производственной практики с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

В рамках воспитательной работы при реализации программы практики формируются интеллектуальные умения, мировоззренческие и ценностные ориентации обучающихся на овладение профессиональными компетенциями, мотивация на освоение функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты труда, признание необходимости непрерывного образования и управления собственным профессиональным развитием.

Воспитательные задачи реализуются в процессе педагогического общения, в использовании активных методов обучения, побуждающих обучающихся проявить себя в совместной деятельности, принять оценочное решение. Коллективные виды деятельности способствуют приобретению навыков работы в коллективе. Важное актуальное значение имеет и самостоятельная работа, вырабатывающая способность принимать решение и навыки самоконтроля.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по практике: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого курса. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5 Контроль и оценка результатов освоения практики (вида профессиональной деятельности)

Контроль и оценка результатов осуществляется руководителем практики в процессе проведения практики, а также при выполнении обучающимися индивидуальных заданий

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- точность и скорость осуществления планирования организации и контроля работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; - демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- точность и скорость организации и контроля работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; - демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- точность и скорость осуществления координации работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; - демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства; - демонстрация навыков использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - демонстрация навыков владения культурой межличностного общения.	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- точность и скорость осуществления расчетов с потребителями за предоставленные услуги	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– рациональность планирования и организации деятельности при решении задач; – выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; – объективность оценивания результатов работы;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по

	самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок междисциплинарного курса;	производственной практике.
ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– владение различными способами поиска информации; – использование различных источников, включая электронные источники; – выделение профессионально-значимую информацию (в рамках своей специальности);	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	– глубина интереса к самообразованию, повышению квалификации в контексте профессионального развития; – полнота и адекватность самоанализа и самооценки; – обоснованность целей собственного профессионального и личностного развития; – полнота информации, отобранной для профессионального и личностного развития; – целесообразность выбранных форм и методов саморазвития и самообразования, повышения квалификации;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– позитивное взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами производственного обучения, партнёрами в ходе обучения и прохождения всех видов практики; – умение работать в составе группы; – бесконфликтное общение и саморегуляция в коллективе; – соблюдение принципов профессиональной этики;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	– демонстрация навыков эффективной устной письменной коммуникации; – демонстрация навыков учета особенностей социального и культурного контекста в процессе коммуникации; – демонстрация на практике навыков использования ИКТ в	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной

	профессиональной деятельности;	практике.
ОК07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– демонстрация навыков оказания первой помощи; – эффективное действие в чрезвычайных ситуациях; - точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте.	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– демонстрация навыков составления и использования профессиональной документации на государственном и иностранном языке; – демонстрация на практике навыков использования ИКТ в профессиональной деятельности; – использование актуальных профессиональных технологий в практической деятельности; – объективность анализа и эффективность применения в профессиональной деятельности информации, содержащейся в документации профессиональной области.	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.

Учебная и производственная практика ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предполагает промежуточную аттестацию в форме комплексного дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет осуществляется в форме защиты отчета по учебной и производственной практике. Защита отчета проходит в форме собеседования студента с преподавателем, руководителем практики от учебного заведения. В соответствии с качеством представленного отчета и результатов собеседования выставляется соответствующая оценка по следующей шкале:

Дифференцированный зачет с оценкой **«отлично»** ставится студенту, который:

- продемонстрировал в ходе практики высокий уровень обладания всеми, предусмотренными требованиями к результатам практики, общекультурных и профессиональных компетенций;
- выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы в соответствии с планом-заданием практики;
- проявил самостоятельность, творческий подход и высокий уровень подготовки по вопросам профессиональной деятельности, организации работы коллектива, самоорганизации;

- оформил отчет в соответствии со стандартами.

Зачет с оценкой **«хорошо»** ставится студенту, который:

- в целом продемонстрировал в ходе практики сформированность всех, предусмотренными требованиями к результатам практики, общекультурных и профессиональных компетенций;
- полностью выполнил план-задание по прохождению практики, однако допустил незначительные недочеты при расчетах и написании отчета, в основном технического характера.

Зачет с оценкой **«удовлетворительно»** ставится студенту, который:

- в ходе практики не в полной степени смог продемонстрировать развитость отдельных общекультурных и профессиональных компетенций;
- затруднялся с решением поставленных перед ним задач и допустил существенные недочеты в составлении отчета.

Зачет с оценкой **«неудовлетворительно»** ставится студенту, который:

- не смог в ходе практики продемонстрировать сформированность общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренными требованиями к результатам практики;
- не выполнил план-задание практики.

6 Структура отчета по учебной и производственной практике

6.1 Структура отчета по учебной практике

Структура отчета по учебной практике:

- титульный лист (Приложение А);
- задание на учебную практику (Приложение Б);
- содержание;
- введение (цели и задачи учебной практики);
- основная часть (исходя из задания практики);
- заключение (общий вывод по результатам прохождения практики);
- список использованных источников;
- приложения (заполненные бланки документов).

6.2 Структура отчета по производственной практике

Отчет по производственной практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики в соответствии с выданным заданием на практику.

Структура отчета по практике:

- титульный лист (Приложение В);
- аттестационный лист (Приложение Г);
- задание на производственную практику (Приложение Д);
- дневник производственной практики (Приложение Е);
- содержание;
- введение (наименование организации, сроки прохождения практики, цели и задачи, выполняемые задания);

- основная часть (исходя из задания практики);
- заключение (общий вывод, о том, насколько практика способствовала развитию профессиональных компетенций и овладению практическими навыками работы);
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)**

О Т Ч Е Т
по учебной практике

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
(наименование организации)

Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Группы _____

Продолжительность практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от техникума _____ / _____
(подпись) (ФИО)

Дата сдачи (защиты) отчета «__» _____ 20__ г.

Оценка _____

Красноярск, 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Задание на учебную практику

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

1. МДК 01.01. Координация работ служб предприятий туризма и гостеприимства– 36ч.

1. Постановка целей и задач практики – 2 ч.
2. Проведение инструктажа по технике безопасности – 2 ч.
3. Отработка приемов организации рабочего места сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
4. Ознакомление с должностными обязанностями и правами сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
5. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения – 2 ч.
6. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ – 2 ч.
7. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб – 2 ч.
8. Разработка плана и целей деятельности служб – 2 ч.
9. Описание организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
10. Описание кадровой политики предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
11. Оценка системы мотивации и стимулирования труда сотрудников предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
12. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации и стимулирования труда сотрудников предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
13. Разработка и применение правил поведения в конфликтных ситуациях – 2 ч.
14. Использование эффективных методов принятия управленческих решений в работе служб предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
15. Анализ корпоративной культуры предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
16. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения – 2 ч.
17. Контроль качества работы персонала предприятий туризма и гостеприимства – 2 ч.
18. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности структурного подразделения – 2 ч.

2. МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства – 18 ч.

1. Осуществление делопроизводства и документооборот в сфере туризма и гостеприимства – 2 ч.
2. Отработка навыков составления и оформления деловой документации– 2 ч.
3. Отработка навыков составления организационных и распорядительных документов– 2 ч.
4. Отработка навыков работы с офисной техникой– 2 ч.
5. Использование стандартного программного обеспечения для оформления договоров – 2 ч.
6. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения– 2 ч.
7. Составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства– 2 ч.
8. Составление и оформление должностных инструкций сотрудников предприятия туризма и гостеприимства– 2 ч.
9. Отработка навыков создания отчетов о деятельности предприятия туризма и гостеприимства– 2 ч.

3. МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства – 18ч.

1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги – 2 ч.

2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов – 2 ч.
3. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы – 2 ч.
4. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов – 2 ч.
5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами – 2 ч.
6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет – 2 ч.
7. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения при осуществлении расчетов с клиентами – 2 ч.
8. Расчёт основных финансовых показателей предприятия туризма и гостеприимства – 2 ч.
9. Защита отчета по практике – 2 ч.

Руководитель практики от техникума _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)**

О Т Ч Е Т

по производственной практике

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимствоМесто прохождения практики: _____
(наименование организации)Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Группы _____

Продолжительность практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от техникума _____ / _____
(подпись) (ФИО)Руководитель практики от организации _____ / _____
(подпись) (ФИО)

М.П.

Дата сдачи (защиты) отчета «__» _____ 20__ г.

Оценка _____

Красноярск, 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

(Фамилия, имя, отчество студента)

Обучающийся на ____ курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, успешно прошел производственную практику по ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства в объеме 72 часа с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. в организации _____

Виды и качество выполнения работ

Вид работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ, часов	Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Качество выполнения работ в соответствии с требованиями к ним (выполнил/не выполнил)
Тема 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	36	ПК1.1-ПК1.3, ОК01-ОК05, ОК07, ОК09	
Тема 2. Изучение основ делопроизводства	18	ПК1.1-ПК1.3, ОК01-ОК05, ОК07, ОК09	
Тема 3. Соблюдение норм этики делового общения	6	ПК1.1-ПК1.4, ОК01-ОК05, ОК07, ОК09	
Тема 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	12	ПК1.4, ОК01-ОК05, ОК07, ОК09	
Всего:	72		

Итоговая оценка по практике _____

Характеристика деятельности студента во время производственной практики

Руководитель практики
от организации

(подпись)

(расшифровка подписи)

МП
Руководитель практики
от учебного заведения

(подпись)

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Задание на производственную практику

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

1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства – 36ч.

1. Прохождение инструктажа по охране труда. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.) – 6 ч.
2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями – 6 ч.
3. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг – 6 ч.
4. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей – 6 ч.
5. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг – 6 ч.
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ – 6 ч.

2. Изучение основ делопроизводства – 18ч.

1. Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями – 6 ч.
2. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями – 6 ч.
3. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями – 6 ч.

3. Соблюдение норм этики делового общения - 6ч.

1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами – 6 ч.

4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства - 12ч.

1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности – 6 ч.
2. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги – 6 ч.

Руководитель практики от техникума _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)**

ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Наименование профессионального модуля:

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

Количество часов производственной практики по модулю: 72 часа.

Начало практики «___» _____ 20__ г.

Окончание практики «___» _____ 20__ г.

Обучающийся _____
(фамилия, имя отчество)

Курс _____ Группа _____

Наименование предприятия _____

Юридический адрес _____

Руководитель практики от организации

(фамилия, имя, отчество, должность)

Руководитель от учебного заведения

(фамилия, имя, отчество, должность)

Записи о работах, выполненных в период прохождения практики

Дата	Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время производственной практики	Кол-во часов	Оценка	Подпись руководителя практики
	Прохождение инструктажа по охране труда. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	6		
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6		
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	6		
	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	6		
	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	6		
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ	6		
	Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6		
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6		
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6		
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	6		
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности	6		
	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	6		

Руководитель от предприятия _____

(ФИО)

(подпись)

М.П