

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института экономики
и менеджмента

_____ В.В. Шипунова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Производственная практика

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

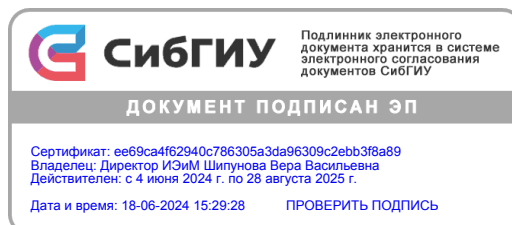
Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк
2024



1 Цели и задачи практики

Целями практики являются:

- комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности с формированием профессиональных компетенций по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
- подготовка к выполнению дипломного проекта (работы) на основе собранных материалов.

Задачами практики являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, полученных при изучении дисциплин, определяющих специфику специальности;
- совершенствование умений и практического опыта по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предоставлению туроператорских и турагентских услуг, освоению должности служащего «Работник службы приема и размещения гостей»;
- сбор материалов к государственной итоговой аттестации;
- обучение навыкам решения практических задач при подготовке дипломного проекта (работы);
- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности выпускника.

2 Место практики в структуре ООП по специальности

Практика проводится при освоении профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг», ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Вид практики: производственная.

Практика основывается на умениях, знаниях и практическом опыте, полученных обучающимися в рамках изучения следующих учебных дисциплин:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
- Психология делового общения и конфликтология;
- Учебная практика;
- Учебная практика.

Умения, знания и практический опыт, полученные и закреплённые в рамках практики, позволяют добиться необходимого уровня освоения ООП. При прохождении практики обучающиеся формируют, закрепляют и развивают свои умения, практический опыт, профессиональные компетенции. Компетенции, приобретенные в результате прохождения практики, используются в дальнейшем при изучении одновременно осваиваемых и последующих учебных дисциплин (прохождении других видов практик):

- Демонстрационный экзамен;
- Защита дипломного проекта (работы);
- Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация турагентской деятельности;
- Координация работы по реализации заказа;
- Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
- Учебная практика.

а также необходимы для последующей подготовки и прохождения государственной итоговой аттестации.

3 Формы проведения практики

Практика может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется в несколько периодов.

4 Место проведения практики

Практика осуществляется в в структурных подразделениях ООО «Грин», ООО «Бардин», ООО "Мрассу", ООО "СП Романтика", ООО "Самый сок центр туризма", ООО Агентство туризма "Сибирия", ООО "ГЕШ ГРУПП" и других туристских организациях Кузбасса и других городов, с которыми заключены договоры о проведении практики обучающихся.

Объекты практики: службы или подразделения профильных организаций, выполняющие функции по организации и контролю текущей

деятельности предприятий туризма и гостеприимства, по предоставлению туроператорских и турагентских услуг, а также подразделения, позволяющие освоить должность служащего «Работник службы приема и размещения гостей».

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Прохождение практики направлено на комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование профессиональных компетенций:

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

– 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.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
-------------------	--------------	--------------	--------------------------------

<p>ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.</p>	<p>- анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребность в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса - стимулировать и повышать мотивацию подчиненных, обеспечения их лояльности - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p>	<p>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - гостиничный маркетинг и технологии продаж - программное обеспечение деятельности туристских организаций</p>	<p>- оценки и планирования потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных - координации деятельности подчиненных - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда - управления конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда</p>
--	---	---	---

УП.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

– Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

– ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК 2.1.	- координировать	-	-

<p>ПК 2.2.</p>	<p>работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; - владеть культурой межличностного общения; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; - пользоваться компьютерными программами бронирования туров; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных. 	<p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - системы бронирования услуг; - организацию работы с запросами туристов; - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; - основы делопроизводства 	<p>консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществления приема заказов от туристов - проверки наличия всех реквизитов заказа - идентификации вида заказа - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа -координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
----------------	--	--	---

--	--	--	--

УП.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	<ul style="list-style-type: none"> - предоставлять 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 - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила 	<ul style="list-style-type: none"> - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном

	<p>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</p> <p>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>пункте), в котором оно расположено</p> <p>- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
--	--	---	---

6 Объем и содержание практики

Освоение ООП предусматривает проведение практики обучающихся, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

При проведении практики организуется практическая подготовка обучающихся путём непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем практики

Семестр / курс		3 семестр	4 семестр
Количество недель	ИТОГО	3	4
Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой	зачет с оценкой
Трудоёмкость, академ. час.	252	108	144
в форме практической подготовки	0	0	0
Лекции, академ. час.	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Лабораторные работы, академ. час.	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Практические занятия, академ. час.	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Курсовая работа / проект, академ. час.	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Консультации, академ. час.	6	2	4
в форме практической подготовки	6	2	4
Самостоятельная	246	106	140

работа, <i>академ. час.</i>			
в форме практической подготовки	246	106	140
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0

Содержание практики

Раздел 1 ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Цели, задачи и содержание производственной практики (Выбор, согласование, уточнение задания на практику. Составление плана практики. Получение утверждённого задания и направления на практику. Взаимодействие обучающегося и руководителя в ходе прохождения практики.

Требования к документации практики. Инструктаж по технике безопасности. Организация работы со служебными документами, информационная безопасность. Оформление и получение пропуска для входа на территорию организации (при необходимости));

Тема 1.2 Общие сведения об организации (Название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая

принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов);

Тема 1.3 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства. (Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных, координация их деятельности. Организация взаимодействия между отделами (службами) гостиничного комплекса. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Организация контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда. Характеристика документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства. Используемые технологии расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства, их преимуществ и недостатков. Используемые методы и приемы управления конфликтными ситуациями. Методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности, используемые в организации);

Тема 1.4 Заявка на оказание услуг (Заявка на оказание услуг: прием, оформление, внесение изменений в заказ. Калькуляция стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг);

Раздел 2 ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;

Тема 2.1 Основы туроператорской / турагентской деятельности (Характеристика организации: название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов.

Нормативно-правовая база осуществления деятельности организации, документация организации, ведение туристской отчетности, права и обязанности туроператора, турагента и туриста.

Профиль туроператора. Профиль турагента.);

Тема 2.2 Оформление и обработка заказов клиентов (Виды заказов, принимаемые в организации. Реквизиты заказа. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. Пакет документов для выезда туриста. Технология оформления договоров. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.);

Тема 2.3 Координация работы по реализации заказа (Технология работы с клиентами по их обслуживанию. Организация работы с запросами туристов. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. Контроль качества обслуживания в туристской организации. Проблемы контроля качества услуг);

Тема 2.4 Технология и разработка туристского продукта (Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации, принципы выбора базовых услуг турпродукта, правила и методики составления программы тура, расчет стоимости тура);

Раздел 3 ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей" (Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. Содержание информации о гостиничном комплексе, службах и услугах. Правила приема и обслуживания клиентов в гостинице. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостинице. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса. Правила бронирования номеров в гостинице).

7 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на практике

Перед началом практики обучающихся руководитель практики от СибГИУ проводит организационное собрание с обучающимися, на котором знакомит обучающихся с целями, задачами и сроками организации практики, выдаёт задание, направление на практику, рабочую программу практики, методические указания к прохождению практики и другие необходимые материалы.

Обучающиеся в период практики соблюдают правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (СибГИУ, в структурном подразделении которого организуется практика), требования охраны труда и техники безопасности, режим конфиденциальности и предпринимают необходимые действия, направленные на предотвращение ситуации, способствующей разглашению конфиденциальной информации.

В период практики обучающимся ежедневно ведётся **дневник практики**, содержащий перечень выполненных работ за день, включая участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа и др. В приложениях к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие формирование, закрепление, развитие практических умений и компетенций по профилю ООП.

По итогам практики обучающимся составляется **отчет по практике**, который утверждается руководителем практики от профильной организации. Отчет по практике в общем случае включает следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на практику;
- содержание;
- основную часть;
- список использованной литературы;
- приложения.

Титульный лист является первой страницей отчета по практике. Титульный лист заполняется обучающимся по строго определенным правилам машинописным способом и подписывается обучающимся, руководителями практики от профильной организации и СибГИУ после прохождения обучающимся практики.

Бланк задания выдается обучающемуся руководителем практики от СибГИУ до начала практики.

Содержание отчета по практике размещают на отдельной странице после листа с заданием. В содержании приводят порядковые номера и заголовки разделов и подразделов, обозначения и заголовки приложений и указываются страницы, с которых они начинаются.

Основная часть состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Наименования их заголовков и содержания определяется заданием на практику и методическими указаниями к прохождению

практики, разработанными на кафедре. Разделы (подразделы) основной части отчета по практике должны включать в себя краткое изложение собранных в профильной организации материалов в соответствии с перечнем вопросов, подлежащих изучению согласно рабочей программе практики.

Список использованной литературы содержит перечень литературы, использованной при написании отчета по практике. Литература в списке располагается в порядке появления ссылок на неё в тексте и нумеруется арабскими цифрами с точкой. Нумерация литературы выполняется сквозной в пределах всего текста.

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части отчета по практике, помещают в приложения. Содержание приложений не регламентируется. Это могут быть копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, графический материал и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, блок-схемы и т.д. Приложения располагают после списка использованной литературы в порядке появления ссылок на них в тексте основной части отчета по практике.

По результатам практики обучающихся руководителями практики от СибГИУ и профильной организации формируется **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также **характеристика на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики**.

Практика завершается зачетом с оценкой (дифференцированным зачетом), который проводится на основании:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от СибГИУ и профильной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;

- положительной характеристики руководителя практики от профильной организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

- полноты и своевременности представления дневника практики и отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

Зачет с оценкой принимается руководителем практики от СибГИУ и проводится в форме индивидуального собеседования по содержанию отчета по практике. По итогам зачета выставляется оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка по практике приравнивается к оценке по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающихся. Защита отчетов по практике проводится в последнюю неделю практики.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература:

1 Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-534-10855-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866> (дата обращения: 13.06.2024);

2 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 493 с. — ISBN 978-5-534-17889-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717> (дата обращения: 13.06.2024);

3 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 309 с. — ISBN 978-5-534-16141-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253> (дата обращения: 13.06.2024);

4 Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 517 с. — ISBN 978-5-534-18505-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190> (дата обращения: 13.06.2024);

5 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2024. — 188 с. — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092> (дата обращения: 13.06.2024);

6 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 297 с. — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 13.06.2024).

б) дополнительная литература:

1 Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 242 с. — ISBN 978-5-534-15811-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/535175> (дата обращения: 13.06.2024);

2 Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Юрайт, 2024. — 339 с. — ISBN 978-5-534-10548-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/542269> (дата обращения: 13.06.2024);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

7 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- ABBYY FineReader;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- U-ON. Travel;
- P7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

9 Материально-техническое обеспечение практики

Материально-техническое обеспечение (база) практики включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ, а также производственные площадки профильных организаций, осуществляющие деятельность по ООП соответствующего профиля, предоставляемые профильными организациями на основе заключенных договоров с СибГИУ. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

заведующий кафедрой Иванова Елена Владимировна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики);

преподаватель Блохина Елена Сергеевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа практики рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласовано:

Операционный директор
Управляющей Компании



«СТК Шерегеш»

М.Н. Саватеева

Приложение А

**Аннотация
рабочей программы практики
«Производственная практика»
по направлению подготовки (специальности)
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские
услуги»)
форма обучения – Очная форма**

1 Цели и задачи практики

Целями практики являются:

- комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности с формированием профессиональных компетенций по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
- подготовка к выполнению дипломного проекта (работы) на основе собранных материалов.

Задачами практики являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, полученных при изучении дисциплин, определяющих специфику специальности;
- совершенствование умений и практического опыта по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предоставлению туроператорских и турагентских услуг, освоению должности служащего «Работник службы приема и размещения гостей»;
- сбор материалов к государственной итоговой аттестации;
- обучение навыкам решения практических задач при подготовке дипломного проекта (работы);
- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности выпускника.

2 Место практики в структуре ООП по специальности

Практика проводится при освоении профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг», ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Вид практики: производственная

Практика основывается на умениях, знаниях и практическом опыте, полученных обучающимися в рамках изучения следующих учебных дисциплин:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;
- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
- Психология делового общения и конфликтология;
- Учебная практика;
- Учебная практика.

Умения, знания и практический опыт, полученные и закрепленные в рамках практики, позволяют добиться необходимого уровня освоения ООП. При прохождении практики обучающиеся формируют, закрепляют и развивают свои умения, практический опыт, профессиональные компетенции. Компетенции, приобретенные в результате прохождения практики, используются в дальнейшем при изучении одновременно осваиваемых и последующих учебных дисциплин (прохождении других видов практик):

- Демонстрационный экзамен;
- Защита дипломного проекта (работы);
- Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация турагентской деятельности;
- Координация работы по реализации заказа;
- Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
- Учебная практика.

а также необходимы для последующей подготовки и прохождения государственной итоговой аттестации.

3 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Прохождение практики направлено на комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций:

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

– 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.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	- анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребность в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теории мотивации	- оценки и планирования потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных - координации деятельности подчиненных - контроля

	комплекса - стимулировать и повышать мотивацию подчиненных, обеспечения их лояльности - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса	персонала и обеспечения лояльности персонала - гостиничный маркетинг и технологии продаж - программное обеспечение деятельности туристских организаций	выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда - управления конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда
--	---	--	---

УП.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

– Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

– ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК 2.1. ПК 2.2.	- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; - владеть культурой межличностного общения; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - системы бронирования услуг; - организацию	- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) - осуществления приема заказов от туристов - проверки наличия всех реквизитов заказа - идентификации вида заказа - направления заказа в соответствующее

	<p>коллектива отдела (службы)</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; - пользоваться компьютерными программами бронирования туров; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных. 	<p>работы с запросами туристов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; - основы делопроизводства 	<p>подразделение туроператора и его контроль</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа -координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
--	--	---	--

УП.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	<ul style="list-style-type: none"> - предоставлять 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 - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и 	<ul style="list-style-type: none"> - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено - помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах,

	<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>безналичной форме</p> <p>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
--	---	---	--

4 Объем практики

Семестр / курс		3 семестр	4 семестр
Количество недель	ИТОГО	3	4
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет с оценкой</i>	<i>зачет с оценкой</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	252	108	144
в форме практической подготовки	0	0	0
Лекции, <i>академ. час.</i>	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0	0

в форме практической подготовки	0	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	6	2	4
в форме практической подготовки	6	2	4
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	246	106	140
в форме практической подготовки	246	106	140
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0	0
в форме практической подготовки	0	0	0

5 Краткое содержание практики

В структуре практики выделяются следующие основные разделы:

Раздел 1 ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Цели, задачи и содержание производственной практики (Выбор, согласование, уточнение задания на практику. Составление плана практики. Получение утверждённого задания и направления на практику. Взаимодействие обучающегося и руководителя в ходе прохождения практики.

Требования к документации практики. Инструктаж по технике безопасности. Организация работы со служебными документами, информационная безопасность. Оформление и получение пропуска для входа на территорию организации (при необходимости));

Тема 1.2 Общие сведения об организации (Название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая

принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели

и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов);

Тема 1.3 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства. (Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных, координация их деятельности. Организация взаимодействия между отделами (службами) гостиничного комплекса. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Организация контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда. Характеристика документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства. Используемые технологии расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства, их преимуществ и недостатков. Используемые методы и приемы управления конфликтными ситуациями. Методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности, используемые в организации);

Тема 1.4 Заявка на оказание услуг (Заявка на оказание услуг: прием, оформление, внесение изменений в заказ. Калькуляция стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг);

Раздел 2 ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;

Тема 2.1 Основы туроператорской / турагентской деятельности (Характеристика организации: название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов.

Нормативно-правовая база осуществления деятельности организации, документация организации, ведение туристской отчетности, права и обязанности туроператора, турагента и туриста.

Профиль туроператора. Профиль турагента.);

Тема 2.2 Оформление и обработка заказов клиентов (Виды заказов, принимаемые в организации. Реквизиты заказа. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. Пакет документов для выезда туриста. Технология оформления договоров. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.);

Тема 2.3 Координация работы по реализации заказа (Технология работы с клиентами по их обслуживанию. Организация работы с запросами туристов. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. Контроль

качества обслуживания в туристской организации. Проблемы контроля качества услуг);

Тема 2.4 Технология и разработка туристского продукта (Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации, принципы выбора базовых услуг турпродукта, правила и методики составления программы тура, расчет стоимости тура);

Раздел 3 ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей" (Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. Содержание информации о гостиничном комплексе, службах и услугах. Правила приема и обслуживания клиентов в гостинице. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостинице. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса. Правила бронирования номеров в гостинице).

6 Составитель(и):

заведующий кафедрой Иванова Елена Владимировна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики);

преподаватель Блохина Елена Сергеевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).