

**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.

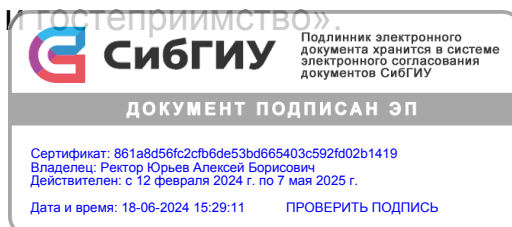
Задачами практики являются:

- 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, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» 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;
- 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 СПО, 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
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

	иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса	- программное обеспечение деятельности туристских организаций	- 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 коллектива отдела (службы) - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 работы с запросами туристов; - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 подразделение туроператора и его контроль - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае

	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.	прохождением и выполнением заказов; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; - основы делопроизводства	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, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

– 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	- предоставлять информацию о	- нормативные	- информирования

<p>ПК-3.3</p>	<p>службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе 	<p>правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 безналичной форме - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах 	<p>гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых
---------------	---	---	---

	(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	размещения	организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
--	---	------------	--

4 Объем практики

Семестр / курс	ИТОГО	3 семестр	4 семестр
Количество недель		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	0	0	0

подготовки			
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 (1 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):

доцент Ефремкова Татьяна Ивановна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики);

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

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